

# Bezirksgericht Zürich

10. Abteilung - Einzelgericht



---

Geschäfts-Nr.: FV240111-L / U

Mitwirkend: Bezirksrichter lic. iur. B. Häusermann  
Gerichtsschreiber MLaw A. Risi

## Urteil vom 24. April 2026

in Sachen

1. **Stiftung für Konsumentenschutz,**

2. **A.\_\_\_\_\_**,

Klägerinnen

1, 2 vertreten durch Rechtsanwalt Dr. iur. HSG X.\_\_\_\_\_

gegen

**B.\_\_\_\_\_ GmbH,**

Beklagte

vertreten durch Rechtsanwalt Dr. iur. Y1.\_\_\_\_\_

vertreten durch Rechtsanwalt M.A. HSG in Law Y2.\_\_\_\_\_

betreffend **Forderung**

**Rechtsbegehren der Klägerinnen:**

(act. 2 S. 2; act. 29 S. 1 f.)

- "1. Die folgende Ziffer der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten sei für unwirksam zu erklären und zu beseitigen und der Beklagten sei die künftige Verwendung der folgenden oder einer inhaltsgleichen Klausel zu verbieten:  
  
*"B.\_\_\_\_\_ darf den Preis für jede Dienstleistung pro Kalenderjahr im Umfang der Teuerung anpassen. Die Berechnung der Teuerung richtet sich nach dem Landesindex der Konsumentenpreise des Bundesamtes für Statistik (LIK Basis Dezember 2020 = 100 Punkte). Als Anfangsindex gilt der Stand des LIK am 1. Januar 2024. Sollte B.\_\_\_\_\_ für eine Dienstleistung in einem Kalenderjahr keine Preisanpassung machen, so verfällt dieses Recht in den Folgejahren nicht. Bei einer Preisanpassung infolge Teuerung steht dem Kunden kein Recht zur vorzeitigen Kündigung der Dienstleistung zu." (Ziffer 2, Sätze 4-8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten)*
2. Die folgenden Ziffern der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten bzw. der Besonderen Bestimmungen für Mobilfunkdienstleistungen bzw. der Besonderen Bestimmungen Internet-, Festnetz- und TV-Dienstleistungen der Beklagten seien für unwirksam zu erklären und zu beseitigen und der Beklagten sei die künftige Verwendung der folgenden oder von inhaltsgleichen Klauseln zu verbieten:
  - i. *"Kündigungen von Mobil-, Internet-, Festnetz- und TV Abos müssen entweder telefonisch (... [Nummer], kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per B.\_\_\_\_\_ Chat erfolgen. Kündigungen können über B.\_\_\_\_\_.ch/kuendung erfolgen bzw. übermittelt werden. Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig." (Ziff. 16, Sätze 1-3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten)*
  - ii. *"Kündigungen von Mobilabos müssen entweder telefonisch (... [Nummer], kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per B.\_\_\_\_\_ Chat erfolgen. Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig." (Ziffer 11 (v), Sätze 1 und 2 der Besonderen Bestimmungen der Beklagten für Mobilfunkdienstleistungen)*
  - iii. *"Kündigungen von Internet-, Festnetz- und TV Abos müssen entweder telefonisch (... [Nummer], kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per B.\_\_\_\_\_ Chat erfolgen. Siehe Einzelheiten dazu auf www.B.\_\_\_\_\_.ch/kuendung. Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig." (Ziffer 16.4, Sätze 1-3 der Besonderen Bestimmungen Internet-, Festnetz- und TV-Dienstleistungen der Beklagten).*
3. Unter Kosten- und Entschädigungsfolgen (zzgl. MWST) zu Lasten der Beklagten."

**Rechtsbegehren der Beklagten:**

(act. 17 S. 2; act. 31 S. 1)

- "1. Die Klage sei vollumfänglich abzuweisen, soweit überhaupt darauf einzutreten ist;
  2. Unter solidarischer Kosten- und Entschädigungsfolge, zuzüglich Mehrwertsteuerzuschlag, zu Lasten der Klägerinnen."
- 

**Erwägungen:**

**I. Ausgangslage**

1. Parteien

Die Klägerin 1 ist eine Stiftung mit Sitz in C.\_\_\_\_; sie bezweckt gemäss Handelsregisterauszug bzw. Stiftungsurkunde die Wahrung der Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten, insbesondere deren Schutz vor Benachteiligungen und Schädigungen (act. 5/3-4). Die Klägerin 2 ist eine natürliche Person mit Wohnsitz in D.\_\_\_\_, ... [Kanton], und Kundin der Beklagten (act. 5/9).

Die Beklagte ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in E.\_\_\_\_; sie bezweckt gemäss Handelsregisterauszug insbesondere die Erstellung und den Betrieb von Telekommunikationsnetzen und das Anbieten von Dienstleistungen und Produkten aller Art im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie (act. 5/5).

2. Prozessgegenstand

Die Klägerinnen verlangen mit ihrer Klage, dass Ziffer 2, Sätze 4-8, und Ziffer 16, Sätze 1-3, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Ziffer 11 (v), Sätze 1 und 2, der Besonderen Bestimmungen für Mobilfunkdienstleistungen (BB Mobilfunk) sowie Ziffer 16.4, Sätze 1 und 2, der Besonderen Bestimmungen Internet-, Festnetz-, und TV-Dienstleistungen (BB IFT) der Beklagten für unwirksam zu erklä-

ren und zu beseitigen seien und der Beklagten die künftige Verwendung dieser Klauseln oder inhaltsgleicher Klauseln zu verbieten seien (act. 2 S. 2, act. 29 S. 1 f.). Die entsprechenden Klauseln/Bestimmungen in den AGB, BB Mobilfunk und BB IFT der Beklagten lauten wie folgt:

*"B.\_\_\_\_\_ darf den Preis für jede Dienstleistung einmal pro Kalenderjahr im Umfang der Teuerung anpassen. Die Berechnung der Teuerung richtet sich nach dem Landesindex der Konsumentenpreise des Bundesamtes für Statistik (LIK Basis Dezember 2020 = 100 Punkte). Als Anfangsindex gilt der Stand des LIK am 1. Januar 2024. Sollte B.\_\_\_\_\_ für eine Dienstleistung in einem Kalenderjahr keine Preisanpassung machen, so verfällt dieses Recht in den Folgejahren nicht. Bei einer Preisanpassung infolge Teuerung steht dem Kunden kein Recht zur vorzeitigen Kündigung der Dienstleistung zu." (Ziffer 2, Sätze 4-8, der AGB; act. 5/6 S. 1)*

*"Kündigungen von Mobil-, Internet-, Festnetz- und TV Abos müssen entweder telefonisch (... [Nummer], kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per B.\_\_\_\_\_ Chat erfolgen. Kündigungen können über B.\_\_\_\_\_.ch/kuendigung erfolgen bzw. übermittelt werden. Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig." (Ziffer 16, Sätze 1-3, der AGB; act. 5/6 S. 2)*

*"Kündigungen von Mobilabos müssen entweder telefonisch (... [Nummer], kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per B.\_\_\_\_\_ Chat erfolgen. Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig." (Ziffer 11 [v], Sätze 1 und 2, der BB Mobilfunk; act. 5/7 S. 2)*

*"Kündigungen von Internet-, Festnetz- und TV Abos müssen entweder telefonisch (... [Nummer], kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per B.\_\_\_\_\_ Chat erfolgen. Siehe Einzelheiten dazu auf [www.B.\\_\\_\\_\\_\\_.ch/kuendigung](http://www.B._____.ch/kuendigung). Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig." (Ziffer 16.4, Sätze 1-3 der BB IFT; act. 5/8 S. 2)*

## **II. Prozessuales**

### **1. Prozessgeschichte**

Am 21. August 2024 reichten die Klägerinnen die Klage mit dem eingangs aufgeführten Rechtsbegehren am hiesigen Bezirksgericht ein (samt Klagebewilligung vom 21. Juni 2024 und Beilagen; act. 1-4; act. 5/3-24). Mit Verfügung vom 6. November 2024 wurde der Beklagten Frist angesetzt, um schriftlich zur Klage Stellung zu nehmen (act. 9). Am 19. Dezember 2024 erstattete die Beklagte ihre Stellungnahme (act. 17; act. 18/1-9). Mit Verfügung vom 25. März 2025 wurde den Klägerinnen Frist angesetzt, um sich zur Zuständigkeitsfrage etc. zu äussern; gleichzeitig wurden die Parteien auf den 13. Juni 2025 zur Hauptverhandlung vorgeladen (act. 20, act. 21/1-4). Am 10. April 2025 reichten die Klägerinnen eine Stellungnahme zur Zuständigkeitsfrage ein (act. 22). Mit Verfügung vom 11. April 2025 wurde der Beklagten Frist zur Stellungnahme zur Eingabe der Klägerinnen vom 10. April 2025 angesetzt (act. 23). Am 25. April 2025 reichte die Beklagte ihre Stellungnahme ein (act. 25). Am 30. Mai 2025 reichten die Klägerinnen eine weitere Stellungnahme ein (act. 27/1-2; act. 28/25). Am 13. Juni 2025 wurde die Hauptverhandlung durchgeführt (Prot. S. 7 ff.).

### **2. Prozessvoraussetzungen**

Das Gericht tritt auf eine Klage ein, sofern die Prozessvoraussetzungen erfüllt sind (Art. 59 Abs. 1 ZPO). Gemäss Art. 59 Abs. 2 ZPO gelten unter anderem als Prozessvoraussetzungen ein schutzwürdiges Interesse der Klägerinnen (lit. a), die sachliche und örtliche Zuständigkeit des angerufenen Gerichts (lit. b) und der noch nicht rechtskräftige Entscheid in der Sache (lit. e). Zusätzlich bildet die Zulässigkeit der Rechtsbegehren eine Prozessvoraussetzung (BSK ZPO-WILLISEGGER, Art. 221 N 14). Die Prozessvoraussetzungen sind von Amtes wegen zu prüfen (Art. 60 ZPO).

#### **2.1. Zulässigkeit der Rechtsbegehren**

Unterlassungsbegehren sind so zu stellen, dass sie vom entscheidenden Gericht unmittelbar ins Dispositiv übernommen werden können. Sie müssen deshalb auf

das Verbot eines genau umschriebenen Verhaltens gerichtet sein. Die verpflichtete Partei soll erfahren, was sie nicht mehr tun darf und die Vollstreckungs- oder Strafbehörden müssen wissen, welche Handlungen sie zu verhindern oder mit Strafe zu belegen haben. Werden diese Behörden mit der Behauptung angerufen, der Beklagte habe eine ihm untersagte Handlung trotz des Verbots des Zivilgerichts erneut begangen, haben sie einzig zu prüfen, ob die tatsächliche Voraussetzung erfüllt ist; dagegen haben sie das Verhalten nicht rechtlich zu qualifizieren. Die Vollstreckung des beantragten Verbotes muss mit anderen Worten möglich sein, ohne dass das hierfür zuständige Gericht das infrage stehende Verhalten erneut zu beurteilen hat. Die Schwierigkeit für den Kläger liegt darin, eine Formulierung zu finden, die sämtliche möglichen künftigen Verletzungen erfasst, wobei die zu verbietende Handlungsform gleichzeitig durch die vorgebrachte Wiederholungsgefahr gedeckt sein muss. Wird das Begehren zu eng formuliert, lässt es sich durch eine geringfügige Anpassung des Verletzerverhaltens leicht umgehen. Ist es dagegen zu weit gefasst, läuft der Kläger Gefahr, dass die Klage ganz oder teilweise abgewiesen wird, weil es an einer Berechtigung fehlt, ein entsprechendes Verbot zu verlangen. Hat bereits eine Verletzung stattgefunden, ist diese Verletzung möglichst konkret zu umschreiben. So kann u.a. die Verwendung bestimmter Geschäftsbedingungen untersagt werden (BSK UWG-RÜETSCHI/ROTH/FRICK, Art. 9 N 25 ff. m.w.H.).

Die Klägerinnen verlangen mit Ziffern 1 und 2 ihres Rechtsbegehrens, es sei der Beklagten zu verbieten, die Klauseln in den AGB, BB Mobilfunk und BB IFT oder inhaltsgleiche Klauseln künftig zu verwenden (act. 2 S. 2; act. 29 S. 1 f.). Sie weisen zutreffend darauf hin (act. 29 Rz. 4), dass die Formulierung für ein Unterlassungsbegehren mit "in ähnlicher Formulierung mit gleichem Sinngehalt" als genügend bestimmt erachtet wird (BGer 5A\_658/2014 vom 6. Mai 2015, B.a und E. 3.5). Mit Erhebung der so formulierten Rechtsbegehren zum Urteil ist genügend klar umschrieben, dass die Beklagte die entsprechenden Klauseln nicht mehr verwenden darf und auch keine Regelungen in den AGB etc. aufstellen darf, die denselben Inhalt/Sinngehalt haben. Entgegen der Auffassung der Beklagten (act. 17 Rz. 14, act. 31 S. 4; Prot. S. 11) erfüllen die Rechtsbegehren das Bestimmtheitsgebot und sind somit zulässig.

## 2.2. Schutzwürdiges Interesse

Ein schutzwürdiges Interesse ist vorhanden, wenn die Durchsetzung des materiellen Rechts gerichtlichen Rechtsschutz nötig macht. Es liegt insbesondere dann vor, wenn ein persönliches Interesse der klagenden Partei vorliegt (BSK ZPO-GEHRI, Art. 59 N 7 mit Hinweisen). Keine besondere Prüfung erfordert diese Voraussetzung bei der (positiven) Leistungsklage, weil der Behauptung eines Leistungsanspruchs das Rechtsschutzinteresse inhärent ist. Im Fall der Unterlassungsklage ist dagegen ein besonderes Interesse in Form der Begehungs- bzw. Wiederholungsgefahr nachzuweisen; bei deren Fehlen wäre auf eine Unterlassungsklage nicht einzutreten (KUKO ZPO-DOMEJ, Art. 59 N 24a). Das besondere Rechtsschutzinteresse für die Unterlassungsklage liegt dann vor, wenn das Verhalten der Beklagten eine künftige Verletzung ernstlich befürchten lässt (vgl. etwa BGE 124 III 72, E. 2). Im Kern geht es darum, dass die Beklagte entweder durch eine erste Verletzungshandlung oder durch andere Verhaltensweisen indiziert, dass (weitere) Verletzungen unmittelbar drohen, mithin eine Wiederholungs- oder Begehungsgefahr besteht. Eine solche ist in der Regel insbesondere dann anzunehmen, wenn die Beklagte die Widerrechtlichkeit eines beanstandeten Verhaltens bestreitet (BGer 4A\_109/2011 vom 21. Juli 2011, E. 6.2.1; KUKO ZPO-OBERHAMMER/WEBER, Art. 84 N 10).

Als Konsumentenschutzorganisation vertritt die Klägerin 1 stellvertretend die Interessen der aktuellen und potentiellen Kundinnen und Kunden der Beklagten. Die Klägerin 2 hat als Kundin und Vertragspartnerin der Beklagten ein persönliches Interesse (act. 5/3-4; act. 5/9; act. 29 Rz. 5). Die Klägerinnen verlangen die Beseitigung und Unterlassung einer künftigen Verwendung der erwähnten AGB, BB Mobilfunk und BB IFT der Beklagten (act. 2 Rz. 61 u. 87). Die Beklagte widersetzt sich dem und bestreitet die Widerrechtlichkeit ihrer AGB etc. (act. 5/11; act. 17 Rz. 101). Demnach ist von einer Wiederholungsgefahr – der Gefahr der künftigen Weiterverwendung der beanstandeten AGB etc. – auszugehen. Damit haben sowohl die Klägerin 1, deren Zweck der Schutz der Konsumenten vor Benachteiligungen und Schädigungen ist, als auch die Klägerin 2 als Vertragspartnerin entgegen der pauschalen Bestreitung der Beklagten (act. 17 Rz. 46) ein schutzwürdiges Interesse.

### 2.3. Örtliche Zuständigkeit

Die örtliche Zuständigkeit des Bezirksgerichts Zürich für die Klage der Klägerin 2 als Vertragspartnerin der Beklagten ist unbestritten und aufgrund einer Gerichtsstandsvereinbarung nach Art. 17 ZPO gegeben (act. 5/6 S. 2; act. 17 Rz. 9; act. 25 Rz. 12; act. 31 S. 4). Bestritten ist die örtliche Zuständigkeit hinsichtlich der Klage der Klägerin 1. Wie die Beklagte richtig ausführte (act. 17 Rz. 8; act. 25 Rz. 17 ff.; act. 31 S. 3), begründet eine aktive einfache Streitgenossenschaft weder nach Art. 15 noch nach Art. 71 ZPO eine (gemeinsame) örtliche Zuständigkeit (BSK ZPO-RUGGLE, Art. 71 N 29).

Klagen aus der Verletzung des UWG sind deliktische Klagen im Sinne von Art. 36 ZPO. Die Verbandsklage der Konsumentenschutzorganisationen gemäss Art. 10 Abs. 2 lit. b UWG ist ebenfalls am Gerichtsstand von Art. 36 ZPO zu erheben. Gemäss Art. 36 ZPO hat der Kläger die Wahl zwischen vier verschiedenen Gerichtsständen. Neben dem allgemeinen Gerichtsstand am Wohnsitz oder Sitz des Beklagten kann er an seinem eigenen Wohnsitz oder Sitz sowie am Handlungs- oder Erfolgsort klagen. Als Erfolgsort ist der Ort zu verstehen, an dem das geschützte Rechtsgut verletzt wird bzw. wurde. Beim Tatbestand von Art. 8 UWG gilt der Ort, wo Konsumenten den Konsumentenvertrag schliessen, das heisst, wo sie sich im Zeitpunkt der Abgabe ihrer Annahmeerklärung aufhalten, als Erfolgsort (BSK UWG-RÜETSCHI/ROTH, Vor Art. 9-13a N 34 f., 37, 40 und 42 m.w.H.).

Die Klägerinnen machen geltend, dass die Beklagte in Zürich mehrere Shops betreibe, in denen Verträge mit den streitgegenständlichen Bestimmungen geschlossen würden (act. 22 Rz. 4; act. 27/1 S. 1; act. 28/25). Es ist allgemein bekannt, dass die Beklagte in Zürich mehrere Shops betreibt, und klar, dass dort weiterhin Verträge mit Kunden abgeschlossen werden. Daraus ergibt sich ein Erfolgsort in Zürich. Entgegen der Auffassung der Beklagten (act. 17 Rz. 6 ff.; act. 25 Rz. 6 ff.; act. 31 S. 2; Prot. S. 11) ist die örtliche Zuständigkeit Zürich im Sinne von Art. 36 ZPO für die Klage der Klägerin 1 als Konsumentenschutzorganisation gegeben.

## 2.4. Sachliche Zuständigkeit

Die sachliche Zuständigkeit ist vom Streitwert der Klage abhängig. Gemäss Art. 91 ZPO wird der Streitwert grundsätzlich durch das Rechtsbegehren bestimmt. Lautet das Rechtsbegehren nicht auf eine bestimmte Geldsumme, so setzt das Gericht den Streitwert fest, sofern sich die Parteien darüber nicht einigen oder ihre Angaben offensichtlich unrichtig sind. Im Lauterkeitsrecht spielt der Streitwert eine besondere Rolle, weil von ihm die sachliche Zuständigkeit der einzigen kantonalen Instanz abhängt. Eine gewisse Zurückhaltung des Gerichts ist aber angebracht, weil die Parteien mit ihren wirtschaftlichen Verhältnissen am besten vertraut sind. Das Gericht hat indes einzugreifen, wenn die Parteien einen zu tiefen oder zu hohen Streitwert vereinbart haben in der Absicht, die sachliche Zuständigkeit der einzigen kantonalen Instanz im Sinne von Art. 5 Abs. 1 lit. d ZPO zu umgehen bzw. zu begründen (BSK UWG-RÜETSCHI/ROTH, Vor Art. 9-13a N 80 ff. m.w.H.).

Die Klägerinnen bezifferten den Streitwert der Klagen mit Fr. 5'000.– (act. 2 Rz. 13 f.). Die Beklagte anerkannte diesen Streitwert (act. 17 Rz. 47). Damit haben sich die Parteien über den Streitwert geeinigt. Dieser erscheint nicht als offensichtlich unrichtig oder missbräuchlich. Bei diesem Streitwert sind die Klagen im vereinfachten Verfahren durch das Einzelgericht am Bezirksgericht Zürich zu behandeln (§ 24 lit. a GOG i.V.m. Art. 243 Abs. 1 ZPO i.V.m. Art. 5 Abs. 1 lit. d ZPO). Die von den Klägerinnen eingereichten Rechtsbegehren sind identisch und beruhen auf den gleichen Tatsachen und Rechtsgründen. Beide Klagen können im gleichen Verfahren beurteilt werden (vgl. Art. 71 Abs. 1 ZPO).

## 2.5. Keine abgeurteilte Sache

Als negative Prozessvoraussetzung gilt eine abgeurteilte Sache (res iudicata). Eine solche liegt vor, wenn ein Anspruch zwischen den gleichen Parteien aus demselben Rechtsgrund und gestützt auf denselben Sachverhalt erneut beurteilt werden soll (vgl. BGer 5A\_452/2009 vom 18. September 2009, E. 2.2.1).

Das von der Beklagten eingereichte Urteil des Einzelgerichts am Bezirksgericht Bülach vom 22. Dezember 2022 (act. 18/6 = act. 32/6, je S. 1) erging zwischen ei-

nem Dritten und der Beklagten. Schon deshalb (fehlende Identität der Parteien) liegt – entgegen der Auffassung der Beklagten (act. 31 S. 3 f.) – keine abgeurteilte Sache vor.

### **III. Parteivorbringen**

#### **1. Vorbringen zur Teuerungsklausel**

1.1. Die Klägerinnen führten zusammengefasst aus, dass die Beklagte zur Regelung der Vertragsbeziehungen zu ihren Kunden (hier und nachfolgend für: Kundinnen und Kunden) AGB verwende, welche für alle Kunden der Beklagten ab dem 1. Juli 2023 gälten. In Ziffer 2 der AGB sei vorgesehen, dass die Beklagte die Preise für ihre Dienstleistungen einmal pro Kalenderjahr im Umfang der Teuerung anpassen könne, wobei die Teuerung gemäss Landesindex der Konsumentenpreise (LIK) berechnet werde. Als Anfangsindex werde der Stand des LIK am 1. Januar 2024 definiert. Wenn die Beklagte in einem Jahr auf eine Preisanpassung verzichte, so ver falle dieses Recht in den Folgejahren nicht. Zudem sähen die AGB vor, dass eine Preiserhöhung die Kunden nicht zu einer vorzeitigen Kündigung berechtige (act. 2 Rz. 19 und 31).

Die AGB-Bestimmungen seien im Rahmen der Prüfung ihrer Vereinbarkeit mit Art. 8 UWG so auszulegen, dass ihnen das maximal mögliche Benachteiligungspotential zukomme. Die Beklagte könne einseitig Preisanpassungen durchsetzen, die Kunden hingegen hätten bei sinkendem Index keinen durchsetzbaren Anspruch auf eine Preissenkung. Zudem seien kumulierte Erhöhungen gegenüber sämtlichen Kunden möglich, unabhängig vom Zeitpunkt der Vertragsschliessung. Sodann könnten Preiserhöhungen sehr kurzfristig und ohne vorgängige Mitteilung umgesetzt werden. Die Kunden würden von der Preiserhöhung also nur durch das Studium der Rechnung erfahren, seien aufgrund des Kündigungsausschlusses an die festen Vertragszeiten gebunden und müssten sich die Preiserhöhung gefallen lassen. Dabei sei von einem Missverhältnis der Rechte und Pflichten der Parteien auszugehen. So könne sich die Beklagte insbesondere auf keinen sachlichen Grund berufen. Die Beklagte gehe von einem falschen Index aus, da der LIK nicht die

Kostenstruktur der Beklagten widerspiegle und ein passender Unterindex, der LIK für Telekommunikationsdienstleistungen, existiere. Dieser Unterindex suggeriere (im Gegensatz zum LIK), dass es auf dem einschlägigen Markt zu einer Preissenkung gekommen sei. Zudem sei von einer ungerechtfertigten starken Bindung an den LIK sowie von einer fehlenden sachlichen Rechtfertigung für die pauschale Festlegung eines Stichtags auszugehen. Verschärft werde diese Problematik dadurch, dass sich die Beklagte vorbehalte, nicht umgesetzte Preiserhöhungen nachzuholen. Je nach Situation habe ein Neukunde über die Teuerungsklausel in den AGB bereits am Tag des Vertragsschlusses eine erhebliche potentielle Preiserhöhung "mitbestellt", womit er nicht zu rechnen habe. Weiter sprächen auch die fehlende beidseitige Wirkung der Preisanpassungsklausel sowie die fehlende Kündigungsmöglichkeit gegen die Zulässigkeit der Bestimmungen. Diese würden stark vom dispositiven Recht abweichen, wonach Verträge nur unter Einhaltung der vertraglichen Kündigungsfrist – mittels Änderungskündigungen – angepasst werden könnten, womit die Kunden der Beklagten der Willkür ausgesetzt seien. Als Gesamtpaket schaffe die Klausel eine Benachteiligung der Kunden und begründe ein erhebliches Missverhältnis von Rechten und Pflichten (act. 2 Rz. 31-60; act. 29 Rz. 17-34).

1.2. Die Beklagte liess zusammengefasst ausführen, dass solche Teuerungsklauseln in Dauerschuldverhältnissen für Dienstleistungen des täglichen Bedarfs weit verbreitet und deshalb nicht von vornherein unüblich, in irgendeiner Art aussergewöhnlich oder in ungerechtfertigter Weise einseitig vorteilhaft seien. Der LIK sei insbesondere auch im Telekommunikationssektor relevant, da nicht nur Dienstleistungskosten anfielen, sondern auch vielfältige Aufwendungen für Bauarbeiten sowie technische Infrastrukturen, Personal, Energie, Lizenzen etc. Da der LIK ein umfassendes Bild der wirtschaftlichen Situation biete und die Beklagte mit einer Vielzahl von Kostenfaktoren konfrontiert sei, helfe die Orientierung am LIK, diese Veränderungen realitätsnah in die Preisgestaltung einzubeziehen. Ohne eine solche Anpassung könnten steigende Kosten zu einem finanziellen Ungleichgewicht zu Lasten der Beklagten führen. Auch die grösste (F.\_\_\_\_\_) und drittgrösste Telekommunikationsanbieterin (G.\_\_\_\_\_) würden solche Klauseln in ihren AGB verwenden. Zudem wären Anbieter von Dauerschuldverträgen (betreffend Abonnemente wie

jene der Beklagten) gegenüber anderen Anbietern von Grunddienstleistungen (Produkte wie Brot, Milch, Autos usw.) deutlich im Nachteil, wenn eine solche Klausel nicht zulässig wäre, da diese anderen Anbieter die Preise ihrer Produkte jederzeit einseitig anpassen könnten, weil sich aus Sukzessivkaufgeschäften lediglich faktisch eine Dauerschuldbeziehung ergebe. Die LIK-Anbindung schaffe einen sachlichen Ausgleich. Die Indexierung stelle sicher, dass Preisanpassungen transparent und nachvollziehbar bleiben würden. Kunden wüssten, dass Preisänderungen nicht willkürlich erfolgen, sondern auf einem objektiven, breit anerkannten Index basieren würden. Das verhindere unangemessene und unerwartete Preissprünge und schliesse eine einseitige Gewinnmaximierung durch den Anbieter aus. Ohne eine LIK-Klausel drohe ein wirtschaftliches Ungleichgewicht und der Anbieter sei gezwungen, Leistungen abzubauen oder Investitionen zu kürzen – dies auch zum Nachteil der Kunden (act. 17 Rz. 25-31, act. 31 S. 5 f.).

Der Ausschluss des vorzeitigen Kündigungsrechts betreffe ausschliesslich jene Kunden der Beklagten, die ein Abonnement mit einer festgelegten Mindestvertragslaufzeit abgeschlossen hätten und somit ohnehin nicht jederzeit ordentlich kündigen könnten. Dieser Kündigungsausschluss sei insofern gerechtfertigt, als die Beklagte bei derartigen Abonnements in Vorleistung trete, indem sie Kunden beispielsweise Hardware wie ein Modem oder ein Mobiltelefon zu vergünstigten Konditionen zur Verfügung stelle. Auch wenn mit einer solchen Klausel ein Ungleichgewicht zwischen den Rechten und Pflichten der Parteien gesehen werden sollte – was bestritten werde –, könne das Ungleichgewicht nicht als erheblich qualifiziert werden. Das habe auch das Bezirksgericht Bülach bereits so entschieden. Ausserdem bestünden klare sachliche Gründe dafür. Die Anpassung an den LIK sei nicht nur wirtschaftlich gerechtfertigt, sondern auch im Interesse der Kunden. Sie stelle sicher, dass Unternehmen ihre Leistungen langfristig qualitativ hochwertig aufrechterhalten und weiterentwickeln könnten. Damit werde ein faires Gleichgewicht zwischen den Interessen der Kunden und den wirtschaftlichen Realitäten der Anbieterin geschaffen. Teuerungsklauseln seien anerkannte Mechanismen, die das Gleichgewicht zwischen einer einmal vereinbarten Leistung und Gegenleistung unter Berücksichtigung der Geldentwertung im Laufe der Zeit aufrechterhielten (act. 17 Rz. 25-31, act. 31 S. 5 f.; Prot. S. 9).

## 2. Vorbringen zur Kündigungsklausel

2.1. Die Klägerinnen brachten zusammengefasst vor, dass die Beklagte gemäss Ziffer 16, Sätze 1-3, der AGB, Ziffer 11 (v), Sätze 1 und 2, der BB Mobilfunk sowie Ziffer 16.4, Sätze 1-3, der BB IFT, die zulässigen Kündigungsformen ihrer Kunden so einschränke, dass diesen nur die Kündigung per Chat oder Telefon möglich sei. Alternative Kündigungen würden nicht akzeptiert. Die Beklagte hingegen geniesse gemäss ihren AGB volle Formfreiheit für das Aussprechen einer Kündigung. Indem die Beklagte vom Grundsatz der Formfreiheit abweiche, schränke sie das Wahlrecht der Kunden ein, womit zu deren Ungunsten vom gesetzlichen Normalfall abgewichen werde. Diese Abweichung beschränke sich nicht nur auf die Formfreiheit, sondern betreffe auch weitere Eigenschaften des Kündigungsrechts. Insbesondere könne die Kündigung nicht ohne Mitwirkung der Beklagten erfolgen und nur zu von der beklagten festgelegten Zeiten erfolgen. Hinzu komme ein namhafter Zeitaufwand (Wartezeit, Dialogzeit). Konkret seien die Dienste der Beklagten nur von Montag bis Freitag, 08:00-18:00 Uhr (Chat), bzw. Montag bis Freitag, 08:00-19:00 Uhr (Telefon), erreichbar. Zudem seien diese Dienste häufig überlastet und nicht erreichbar. Dies führe auch dazu, dass der kündigenden Partei verwehrt werde, rechtssicher die eigene Kündigung zu beweisen. Die kündigende Partei habe beim Telefonat gar nichts und beim Chat – sofern sie technisch genügend versiert sei – höchstens einen Screenshot, der einen beschränkten Beweiswert habe und insbesondere zum Beweis des Zeitpunkts der Kündigungshandlung und der Identität des Kündigenden (oder seiner rechtswirksamen Bevollmächtigung) schlecht geeignet sei. Die Zeitangabe auf einem Computer könne leicht manipuliert werden und würde bei der Beweiswürdigung kritisch betrachtet. Fast nicht bewiesen werden könne, wer am Gerät gesessen sei. Statt einer einseitigen Willenserklärung, bei welcher die gekündigte Beklagte passive Mitteilungsempfängerin sei, welche die von Kunden (allenfalls via Hilfspersonen) übermittelte Kündigung lediglich zu Kenntnis nehme, finde eine Interaktion zwischen den kündigungswilligen Kunden und der Beklagten statt. Die Kündigung per Chat oder Telefon mache es notwendig, mit der Beklagten in einen Dialog zu treten, wobei diese Retentionsangebote mache und die kündigenden Kunden teils in Erklärungsnot bringe. Damit greife die Beklagte in verschiedene Grundprinzipien des Kündigungsrechts ein, was zu ge-

wichtigeren Abweichungen vom dispositiven Recht führe. Die Wahl einer höheren Formstufe bzw. die Einhaltung zusätzlicher Formvorschriften – also z.B. Kündigung per Einschreiben, wenn Kündigung per Brief vereinbart sei – sei grundsätzlich im Rechtssystem nie verpönt und müsse immer ausreichen. Insgesamt sei deshalb von einem Missverhältnis der vertraglichen Rechte und Pflichten zu Lasten der Kunden auszugehen, welches auch nicht durch Zugeständnisse der Beklagten kompensiert werde. Die Abweichungen vom dispositiven Recht seien quantitativ erheblich, da insbesondere die strittigen Bestimmungen der AGB der Beklagten vom Grundkonzept der Kündigung als einseitige, empfangs-, aber nicht-mitwirkungsbedürftige Willenserklärung erheblich abweiche (act. 2 Rz. 64-88, act. 29 Rz. 64).

2.2. Die Beklagte hielt dem entgegen, die Kündigungsklausel in den AGB, BB Mobilfunk und BB IFT sehe vor, dass Kündigungen von Dienstleistungen der Beklagten entweder telefonisch oder per Chat erfolgen müssten, wobei Kündigungen per Brief oder E-Mail nicht gültig seien. Hiervon gebe es jedoch Ausnahmen: Bei Kündigungen von Abonnements mit Rufnummer-Portierung werde eine schriftliche Kündigung weiterhin akzeptiert, sofern diese im Rahmen des Portierungsprozesses durch die neue Anbieterin im Auftrag der Kunden elektronisch eingereicht werde. Diese spezielle Kündigungsform werde in einer gemeinsamen Portierungsvereinbarung der grössten Schweizer Telekommunikationsanbieterinnen festgehalten und könne nicht einseitig durch abweichende AGB einer Anbieterin ausgehebelt werden. Eine weitere Ausnahme betreffe die Optionen zu den einzelnen Dienstleistungsabonnements: Optionen zu Mobile-, Internet- und TV-Abonnements könnten durch die Kunden weiterhin direkt im Online-Kundenkonto der Beklagten bestellt, aber auch gekündigt werden (act. 17 Rz. 32; act. 31 S. 6).

Sämtliche Kunden würden zwangsläufig über einen Telefon- oder Internetanschluss verfügen. Damit stellten die Kündigungsformalitäten für Kunden keine praktischen Schwierigkeiten dar und es bestünden keine Hürden infolge fehlender technischer Möglichkeiten. Die Kommunikationsplattformen, welche zur Kündigung verwendet werden müssten, seien den Kunden seit Etablierung der jeweiligen Kundenbeziehungen geläufig und würden von den Kunden genutzt. Bei Fragen stehe ihnen

die kostenlose Hilfe der Beklagten zur Verfügung. Die Wartezeit der Kündigungshotline habe im Jahr 2024 im Durchschnitt 39 Sekunden gedauert. Das Schreiben einer Kündigung nehme mehr Zeit in Anspruch – dies ohne das Verpacken, Frankieren und den Gang zur Post miteinzubeziehen (act. 17 Rz. 33, act. 31 S. 7).

Auch der Chat der Beklagten übermittle von Kunden ausgesprochene Kündigungen in Echtzeit an die interne Kündigungsabteilung. Nach einer Kündigung erhielten alle Kunden automatisch eine Kündigungsbestätigung per SMS und E-Mail sowie auf Wunsch mittels Briefpost. Zudem könnten sich Kunden bei einer Kündigung per Chat den Chatverlauf per E-Mail direkt oder von der Website zuschicken lassen. Zusätzlich werde in Echtzeit im Online-Kundenkonto der Beklagten die betroffene Dienstleistung als gekündigt angezeigt. Dies stelle einen Mehrwert für die Kunden dar und relativiere das geltend gemachte Missverhältnis von Rechten und Pflichten der Parteien deutlich. Die Kündigungsbestätigung werde automatisch und sofort ausgelöst und sei daher zuverlässiger und schneller als eine briefliche Kündigungsbestätigung. Vor Einführung der strittigen Klausel seien der Beklagten zahlreiche handschriftliche und teils schwer lesbare Briefe zugestellt worden, was zu einem erheblichen Mehraufwand geführt habe – sowohl bei der Beklagten als auch bei den kündigungswilligen Kunden aufgrund von Nachfragen. Es sei zu Kündigungspannen gekommen, bei denen unklar gewesen sei, ob nun ein Abonnementsvertrag gekündigt worden sei oder überhaupt habe gekündigt werden wollen. Der wesentliche Bestandteil der neuen Kündigungsmodalitäten sei der direkte Kontakt zwischen Kunden und Mitarbeitern der Beklagten, was ebenfalls im Interesse der Kundschaft liege. Aufgrund der steigenden Anzahl an komplexen Verknüpfungen von Abonnements sei in einem Kündigungsprozess mehr zu beachten als bei Einzelprodukten. Die Kündigung eines Abonnements könne direkt oder indirekt Auswirkungen auf den Bestand von anderen Abonnements, Anschlüssen, Rabatten oder etwa Ratenzahlungsverträgen haben. Aus diesem Grund erscheine es mehr als sachgerecht und zum Vorteil der Kunden, wenn eine Kündigung von Dienstleistungen im Rahmen eines direkten und aktiven Kontakts mit der Beklagten stattfinde. Vor der Einführung der neuen Kündigungsbestimmung sei es monatlich zu über 250 Kündigungspannen gekommen. Die derzeitigen Kündigungsmodalitäten hätten den grossen Vorteil für die Kunden, dass der Kündigungsprozess beschleunigt

nigt werde, die Kunden kein Risiko tragen würden, etwas Ungewolltes auszulösen, und dass sie direkt eine entsprechende Rückmeldung erhalten würden. Dies führe auf beiden Seiten zu einer Kosten- und Zeiteinsparung (act. 17 Rz. 33-39; act. 31 S. 7; Prot. S. 10).

In einem stark wettbewerbsgeprägten Markt sei es für eine Telekomanbieterin von Vorteil, bestehende Kunden trotz Kündigungswillens zu behalten. Es könne daher sinnvoll sein, ihnen bei einem persönlichen Kontakt ein preislich attraktives Retentionsangebot zu unterbreiten, was letztlich auch den Kunden zugute komme. Ein Nachteil sei es auf jeden Fall nicht, denn falls die Kunden weiterhin auf die Kündigung bestünden, werde diese selbstverständlich zur Kenntnis genommen und entsprechend umgesetzt. Die Abschaffung der jahrzehntelang üblichen Kündigung in schriftlicher Form, welche nicht mehr zeitgemäss sei, dürfe nicht dazu führen, dass die neue Praxis per se als ungewöhnlich oder missbräuchlich eingestuft werde. Bereits vor Einführung der neuen Kündigungsmodalitäten habe die Mehrheit der Kunden bereits eine Kündigung über die derzeit vorgesehenen Wege mitgeteilt. Die Kosteneinsparungen auf Seiten der Beklagten kämen in Form von niedrigeren Preisen sowie höherer Dienstleistungs- und Innovationsqualität den Kunden zugute. Insgesamt liege kein Missverhältnis von Rechten und Pflichten der Parteien vor und selbst wenn ein solches angenommen würde, wäre dieses nicht erheblich und zudem sachlich begründet (act. 17 Rz. 39-41, act. 31 S. 7 f.).

#### **IV. Rechtliche Grundlagen**

1. Gemäss Art. 8 UWG handelt insbesondere unlauter, wer allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, die in Treu und Glauben verletzender Weise zum Nachteil der Konsumenten ein erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis zwischen den vertraglichen Rechten und den vertraglichen Pflichten vorsehen.
2. Der Begriff der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) wird in Art. 8 UWG nicht definiert, sondern vorausgesetzt. Nach allgemein anerkannter Begriffsdefinition handelt es sich dabei um Vertragsbestimmungen, die im Hinblick auf eine Viel-

zahl von Verträgen eines bestimmten Typs vorformuliert werden (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 78 m.w.H.).

3. Die Inhaltskontrolle von Art. 8 UWG erfasst nur AGB, die Bestandteil von Verträgen mit Konsumentinnen oder Konsumenten sind. Der Begriff des Konsumenten wird im UWG allerdings nicht definiert. Er stimmt jedenfalls nicht mit demjenigen der Abnehmer in Art. 2 UWG überein, der alle natürlichen und juristischen Personen umfasst, die Waren oder Dienstleistungen am Markt erwerben. Konsument im Sinne von Art. 8 UWG ist nur, wer Verträge zu einem Zweck abschliesst, der nicht seiner gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, wobei der Vertrag nicht zwingend den üblichen Verbrauch des Konsumenten betreffen muss (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 79 ff. m.w.H.).

Im Gegensatz zur vertragsrechtlichen AGB-Kontrolle ist Art. 8 UWG nicht auf die Prüfung der Gültigkeit von AGB in einem konkreten Vertrag ausgerichtet, sondern auf die Beurteilung der Verwendung der AGB als solche. Entsprechend können nicht nur die Vertragsparteien, sondern auch die Konkurrenten des AGB-Verwenders, die Konsumentenschutzorganisationen und der Bund anhand der Rechtsbehelfe des UWG (Art. 9 ff. UWG) gegen die Verwendung von AGB vorgehen, die nach Art. 8 UWG missbräuchlich sind. Da Art. 8 UWG die Verwendung von missbräuchlichen AGB als solche als unlauter und widerrechtlich qualifiziert (Art. 8 i.V.m. Art. 2 UWG) und als primäre Rechtsfolge die Unterlassung ihrer Verwendung als solche und nicht nur für ein konkretes Vertragsverhältnis vorsieht (Art. 9 Abs. 1 lit. a und b UWG), können auch nur die AGB selbst Gegenstand der Prüfung sein. Die Beurteilung von AGB nach Art. 8 UWG ist damit stets abstrakter Natur. Ausserhalb der AGB liegende Vereinbarungen oder Umstände werden damit von Art. 8 UWG nicht erfasst. Die abstrakte Natur der AGB-Kontrolle nach Art. 8 UWG bedeutet nun aber keineswegs, dass die Norm nur in einer Generalkontrolle zur Anwendung kommen könnte, sondern lediglich, dass Art. 8 UWG auch im Rahmen einer Individualkontrolle einzig eine abstrakte Prüfung ermöglicht, die konkreten Umstände des Vertragsabschlusses also – entgegen der Auffassung des Gesetzgebers und einzelner Autoren und anders als bei der vertragsrechtlichen Kontrolle –

nicht in die Beurteilung miteinbezogen werden können (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 92).

4. Der Gehalt von Art. 8 UWG lässt sich in folgende Elemente bzw. Tatbestandsmerkmale aufteilen: (1) Verstoss gegen Treu und Glauben, (2) Missverhältnis vertraglicher Rechte und Pflichten, (3) Nachteil der Konsumentinnen und Konsumenten, (4) erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis und (5) Verwendung. Methodisch ist der Verstoss gegen Treu und Glauben dabei weniger als Tatbestandsmerkmal denn vielmehr als Massstab der AGB-Kontrolle anzusehen. Dieser Massstab ist entscheidend für die Bewertung einer ungleichen Verteilung von Rechten und Pflichten als Missverhältnis und die Bewertung dieses Missverhältnisses als erheblich und ungerechtfertigt. Von einer Wertung nach Treu und Glauben unabhängig erfolgt dagegen die Prüfung der Tatbestandsmerkmale des Nachteils der Konsumenten und der Verwendung (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 99; a.M. BÜYÜKSAGIS, AJP 2012, S. 1407, betr. Anzahl Tatbestandsmerkmale).

5. In einem System der Vertragsfreiheit können die Parteien vertragliche Rechte und Pflichten grundsätzlich frei vereinbaren. Dies gilt auch, wenn die Vereinbarung nicht individuell, sondern in Form von AGB geschlossen wird. Ein erhebliches Missverhältnis vertraglicher Rechte und Pflichten zulasten einer Vertragspartei vermag deshalb – für sich allein – die Unzulässigkeit einer in den AGB enthaltenen Abrede nicht zu begründen. Es muss vielmehr ein qualifizierendes Merkmal hinzukommen. Der Verstoss gegen Treu und Glauben ist allerdings mehr als Massstab der AGB-Kontrolle denn als selbständiges Tatbestandsmerkmal zu verstehen (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 100 f. m.w.H.).

Aus dem Vertrauensprinzip und dem Gebot der gegenseitigen Rücksichtnahme ergibt sich, dass der AGB-Verwender bei der Formulierung seiner AGB den berechtigten Interessen der Konsumenten Rechnung tragen muss und seine faktische Gestaltungsmacht nicht dazu missbrauchen darf, ausschliesslich die eigenen Interessen zu verfolgen. Bei der Bewertung von AGB nach dem Massstab von Treu und Glauben ist nach der Botschaft denn auch eine umfassende Abwägung sämtlicher schutzwürdiger Interessen des AGB-Verwenders und der Konsumenten vorzunehmen. Eine gewisse Bevorzugung der eigenen Position ist zwar ohne Weiteres zu-

lässig. Gegen Treu und Glauben verstösst der AGB-Verwender aber, wenn er seine Gestaltungsmacht missbraucht, um in AGB ein erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis zwischen den vertraglichen Rechten und Pflichten zu schaffen (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 108 m.w.H.).

## **V. Beurteilung**

### **1. Prüfthemen**

Die von den Klägerinnen beanstandeten spezifischen Bestimmungen in den AGB etc. sind unbestrittenermassen Bestandteil von Verträgen zwischen der Beklagten und deren Kunden und fallen ohne Weiteres in den Anwendungsbereich von Art. 8 UWG. Zu prüfen sind entsprechend die Punkte Missverhältnis vertraglicher Rechte und Pflichten, Nachteil der Konsumenten sowie erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis, je bezogen auf die Themen Teuerungs- respektive Kündigungsmodalitäten.

### **2. Teuerungsmodalitäten**

#### **2.1. Streitfrage**

Zwischen den Parteien ist unbestritten, dass die Beklagte betreffend Ziffer 2, Sätze 4-8, der AGB den Preis für jede Dienstleistung pro Kalenderjahr im Umfang der Teuerung anpasst bzw. anpassen kann, zur Berechnung der Teuerung den LIK ausgehend vom Stand 1. Januar 2024 verwendet, eine Preiserhöhung in Folgejahren auch noch rückwirkend geltend machen kann und dem Kunden kein Recht zur vorzeitigen Kündigung wegen einer Preisanpassung infolge Teuerung zusteht. Strittig ist, ob Ziffer 2, Sätze 4-8, der AGB im Sinne von Art. 8 UWG unlauter sei.

#### **2.2. Missverhältnis vertraglicher Rechte und Pflichten**

Das Missverhältnis zwischen den vertraglichen Rechten und den vertraglichen Pflichten ist das zentrale Tatbestandsmerkmal von Art. 8 UWG. Auf das Missverhältnis beziehen sich einerseits die beiden Tatbestandsmerkmale "erheblich" und "ungerechtfertigt"; andererseits bildet es den Bezugspunkt für die Bestimmung des

Nachteils der Konsumenten. Inhaltlich knüpft das Missverhältnis überdies unmittelbar am Verstoss gegen Treu und Glauben an. Die Bestimmung des Missverhältnisses von Rechten und Pflichten erfordert ein Doppeltes: Zum einen setzt das Bestehen eines Missverhältnisses eine ungleiche Verteilung von Rechten und Pflichten voraus; zum anderen muss diese Ungleichheit durch eine Wertung nach Treu und Glauben als Missverhältnis qualifiziert werden. Das Missverhältnis besteht demnach aus zwei Teilelementen: Einem objektiv bestimmbareren Ungleichgewicht von Rechten und Pflichten und einer Qualifikation dieses Ungleichgewichts durch eine Wertung (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 114 f.).

Für die Bestimmung des Missverhältnisses durch den Vergleich von Rechten und Pflichten ist in drei Schritten vorzugehen: In einem ersten Schritt ist durch Vergleich der in den AGB vorgesehenen Rechte und Pflichten zu prüfen, ob ein Ungleichgewicht vorliegt. Besteht ein solches, muss in einem zweiten Schritt bestimmt werden, ob die AGB eine Kompensation vorsehen, ob also das bezüglich bestimmter Rechte und Pflichten bestehende Ungleichgewicht durch die umgekehrte Verteilung anderweitiger Rechte und Pflichten ausgeglichen wird. Ist dies nicht der Fall, muss in einem dritten und letzten Schritt in einer wertenden Betrachtung nach dem Massstab von Treu und Glauben bestimmt werden, ob das Ungleichgewicht von Rechten und Pflichten als Missverhältnis zu qualifizieren ist. Da diese Qualifikation nicht sinnvoll von der Frage getrennt werden kann, ob das Missverhältnis auch erheblich und ungerechtfertigt ist, muss der dritte Schritt der Prüfung in einem Zug mit der Beurteilung dieses Tatbestandsmerkmals erfolgen (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 116).

#### 2.2.1. Ungleichgewicht

Die Bestimmung des Ungleichgewichts durch Vergleich der Rechte und Pflichten setzt voraus, dass Gleiches mit Gleichem verglichen wird. Der Vergleich erstreckt sich deshalb auf Rechte und Pflichten, die miteinander korrespondieren. Der Begriff der Rechte und Pflichten ist dabei weit zu verstehen, erfasst also namentlich auch die Zuweisung von Risiken durch den Ausschluss oder die Überbindung der Haftung bei deren Verwirklichung. Insofern ist der Begriff der Rechte und Pflichten eher im Sinne rechtlicher Vor- und Nachteile zu verstehen. Diese Vor- und Nachteile

sind miteinander zu vergleichen, soweit sie in einem inhaltlichen Zusammenhang stehen. Ein Ungleichgewicht liegt dabei vor, wenn einer Partei zu Lasten der anderen ein Vorteil eingeräumt wird. Offensichtlich ist das Ungleichgewicht, wenn korrespondierende Rechte und Pflichten der Parteien einen unterschiedlichen Inhalt aufweisen. Dasselbe gilt, wenn nur eine Partei ein bestimmtes Recht hat oder eine bestimmte Pflicht trifft. Beispiele für ein derartiges formelles Ungleichgewicht sind einseitig eingeräumte Rücktrittsrechte, an unterschiedliche Bedingungen geknüpfte Kündigungsrechte, nur eine Partei betreffende Formvorschriften, der Ausschluss der Haftung einer Partei oder unterschiedlich lange Kündigungsfristen (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 117 ff. m.H.).

Mit Ziffer 2, Sätze 4-8, der AGB bindet die Beklagte ihre Kunden an (einseitige) Preisanpassungen, welche sie aufgrund von Änderungen des LIK jährlich sowie auch rückwirkend bei ausgelassenen Anpassungen vornehmen kann, ohne den Kunden ein vorzeitiges Kündigungsrecht einzuräumen. Damit hat sich die Beklagte einseitig ein Recht eingeräumt, dessen Ausübung zu einer Pflicht der Kunden führt. Es handelt sich um einen einseitigen rechtlichen Vorteil der Beklagten. Hierzu brachten die Klägerinnen vor, dass Kunden an feste Vertragslaufzeiten – im Beispiel der Klägerin 2 von 24 Monaten – gebunden bleiben würden und sich innerhalb der festen Vertragsdauer die Preiserhöhung gefallen lassen müssten. Selbst diejenigen Kunden, welche eine kürzere Kündigungsfrist von 60 Tagen vereinbart hätten, wären mindestens während der Kündigungsfrist an die höheren Preise gebunden (act. 2 Rz. 33). Die Beklagte bestritt lediglich pauschal, dass ein Ungleichgewicht zwischen den Parteien vorliege bzw. ein Missverhältnis zum Nachteil der Kunden bestehe. Jeder Kunde habe jederzeit die Möglichkeit, eine ordentliche Kündigung gemäss Ziffer 16 der AGB auszusprechen (act. 17 Rz. 31, 59 u. 65; act. 31 S. 6). Entsprechend ist von einem offensichtlichen Ungleichgewicht der Rechte und Pflichten zwischen der Beklagten und den Kunden auszugehen, dies zuungunsten der Kunden.

### 2.2.2. Kompensation

Das zulasten einer Partei bestehende Ungleichgewicht bestimmter Rechte und Pflichten kann durch ein zu ihren Gunsten bestehendes Ungleichgewicht zwischen

anderen Rechten und Pflichten kompensiert werden. Liegt eine Kompensation vor, entfällt das Ungleichgewicht und ein Missverhältnis von Rechten und Pflichten ist ausgeschlossen. Umstritten ist allerdings, inwiefern die Nachteile durch anderweitig eingeräumte Vorteile aufgewogen werden können (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 120).

Aus den AGB ergeben sich keine anderen Rechte und Pflichten zugunsten der Kunden, die das Ungleichgewicht kompensieren würden. Wie erwähnt stellt sich die Beklagte auf den Standpunkt, dass die Kunden allfälligen Anpassungen an die Teuerung nicht ausgeliefert seien. Mit Ausnahme von Verträgen mit Mindestdauer könne ein Vertrag ordentlich gekündigt werden. Dass Kunden Verträge mit Mindestdauer nicht kündigen könnten, hänge mit Promotionsangeboten mit reduzierten Preisen oder geschenkter Hardware zusammen, von welchen diese Kunden profitieren würden. Der damit einhergehende Preisvorteil gleiche den Nachteil des (vorzeitigen) Kündigungsausschlusses wieder aus. Gleiches gelte für 12-monatige Internetabonnemente wegen Leih-Modems und dergleichen (act. 17 Rz. 29 u. 59, act. 31 S. 6; Prot. S. 13). Diese Argumentation verfängt nicht: Wie die Klägerinnen zutreffend ausführten (act. 29 Rz. 31 d), sind Promotionsangebote mit reduziertem Preis, Geräteplänen, vergünstigter Hardware und dergleichen mit längeren Vertragsdauern ausgeglichen bzw. gerechtfertigt. Diese Vorteile können nicht – noch einmal – zur Kompensation weiterer Nachteile herangezogen werden. Insbesondere fehlt es hier an einem direkten Konnex zur Teuerung. Dabei reicht es, wenn der Teil des Kundenkreises der Beklagten mit einer Mindestvertragsdauer betroffen ist. Die Beklagte argumentierte, dass ohne eine solche Teuerungsanpassung steigende Kosten zu einem finanziellen Ungleichgewicht zu Lasten des Telekommunikationsdienstanbieters führen könnten, d.h., dass das Unternehmen entweder auf Investitionen verzichten oder Qualitätseinbussen hinnehmen müsse, um seine Wirtschaftlichkeit zu sichern, was sich schliesslich zuungunsten der Kunden auswirke. Die LIK-Anbindung verhindere dies und Sorge dafür, dass das Angebot aufrechterhalten und weiterentwickelt werden könne, was sich eben zugunsten der Kunden auswirke (act. 17 Rz. 30 f.; act. 31 S. 6). Die Kunden erhielten mit anderen Worten eine Qualitäts-/Leistungssicherung für die Preisanpassung. Das ist indes nicht als Vorteil zu werten, da lediglich die von der Beklagten vereinbarungsgemäss

zu erbringende Leistung sichergestellt wird. Eine Kompensation liegt nicht vor. Demnach ist weiterhin von einer Ungleichheit betreffend die Teuerungsmodalitäten in Ziffer 2 der AGB zuungunsten der Kunden auszugehen.

### 2.3. Nachteil der Konsumentinnen und Konsumenten

Das Missverhältnis von vertraglichen Rechten und Pflichten muss zum Nachteil der Konsumentinnen und Konsumenten bestehen. Ein Nachteil liegt vor, wenn die AGB insgesamt zu einer Schlechterstellung der Konsumenten gegenüber den AGB-Verwendern führen. Das Bestehen eines Nachteils ergibt sich damit unmittelbar aus der Prüfung des Ungleichgewichts und einer allfälligen Kompensation. Werden die Rechte und Pflichten in den AGB zu Ungunsten der Konsumentinnen und Konsumenten ungleich verteilt und wird dieses Ungleichgewicht nicht kompensiert, ist der Nachteil erstellt. Ein konkreter Nachteil muss dabei nicht nachgewiesen werden; vielmehr genügt, dass die Verteilung der Rechte und Pflichten in den AGB geeignet ist, die Stellung der Konsumenten zu verschlechtern (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 124).

Da mit Ziffer 2 der AGB ein Ungleichgewicht der vertraglichen Rechte und Pflichten zuungunsten der Kunden vorliegt und eine Kompensation fehlt, muss auch von einem Nachteil zulasten der Kunden ausgegangen werden.

### 2.4. Ungleichgewicht als erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis

Steht fest, dass die AGB zum Nachteil der Konsumenten ein Ungleichgewicht zwischen vertraglichen Rechten und Pflichten begründen, bleibt zu prüfen, ob dieses Ungleichgewicht nach Massgabe von Treu und Glauben als erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis zu qualifizieren ist. Diese Prüfung kann zwar gedanklich in die Tatbestandsmerkmale "Missverhältnis", "Erheblichkeit" und "fehlende Rechtfertigung" unterteilt werden. Die einzelnen Merkmale sind aber inhaltlich derart eng miteinander verknüpft, dass letztlich immer eine Gesamtbetrachtung erfolgen muss (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 125).

Ob ein Missverhältnis der vertraglichen Rechte und Pflichten vorliegt, ist durch Vergleich des in den AGB vorgesehenen Ungleichgewichts mit der Verteilung von

Rechten und Pflichten in einem Referenzsystem zu beurteilen. Das Missverhältnis ist durch Vergleich der in den AGB enthaltenen Regelung mit der Regelung in einem Referenzsystem zu bestimmen. Für die Bestimmung des massgeblichen Referenzsystems ist zwischen Nominat- und Innominatverträgen zu unterscheiden: Bei Nominatverträgen bildet die gesetzliche Regelung das massgebliche Referenzsystem. Bei Innominatverträgen ist zu differenzieren: Besteht eine sinngemäss anwendbare gesetzliche Regelung, wie in aller Regel bei zusammengesetzten und meist auch bei gemischten Verträgen, bildet die Gesamtheit der entsprechenden Regelungen das massgebliche Referenzsystem. Besteht, wie bei Innominatverträgen eigener Art (*sui generis*), keine solche Regelung, bildet die für diesen Vertrag charakteristische Verteilung von Rechten und Pflichten das massgebliche Referenzsystem. Auf die tatsächliche Verteilung der Rechte und Pflichten kann dabei aber nur abgestellt werden, wenn diese nicht Ausdruck einer typischerweise ungleichen Verhandlungsmacht ist. Trifft Letzteres zu, hat das Gericht *modo legislatoris* zu prüfen, wie der Gesetzgeber die Rechte und Pflichten bei einer Normierung dieses Vertrags verteilt hätte (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 126 ff. m.w.H.).

Das Tatbestandsmerkmal der Erheblichkeit qualifiziert das Missverhältnis insofern, als die vom Referenzsystem abweichende, ungleichgewichtige Verteilung der Rechte und Pflichten ein bestimmtes Mass erreichen muss, das mit dem Grundsatz von Treu und Glauben nicht mehr vereinbart werden kann. Bei der Erheblichkeit kommt es auf die Bedeutung der betroffenen Rechte und Pflichten ("Gleichgewicht" oder "geschäftliche Grundlagen des Vertrags") an. Die Erheblichkeit des Missverhältnisses ist nach zwei kumulativen Kriterien zu bestimmen: Die Bedeutung der Rechte und Pflichten als qualitatives und das Mass der Abweichung vom Referenzsystem als quantitatives Kriterium. Zwischen diesen Kriterien kann insofern eine Wechselwirkung unterstellt werden, als bei zentralen Rechten und Pflichten bereits ein vergleichsweise geringer Grad an Abweichung die Erheblichkeit zu begründen vermag, während bei unbedeutenden Rechten und Pflichten nur ein relativ hoher Grad an Abweichung genügen wird. Bildet die für den betreffenden Vertrag charakteristische Verteilung vertraglicher Rechte und Pflichten das Referenzsystem, wird entsprechend eine deutliche Abweichung bei untergeordneten Rechten und Pflichten ebenso als erheblich zu qualifizieren sein wie eine geringfügige Abweichung

bei wesentlichen Rechten und Pflichten (zum Ganzen BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 129 ff. m.H.).

Ein Missverhältnis ist immer ungerechtfertigt, ein gerechtfertigtes Missverhältnis ist nicht vorstellbar. Immerhin zeigt der Begriff "ungerechtfertigt" aber an, dass es möglich sein muss, das Missverhältnis durch sachliche Gründe zu rechtfertigen. Solche Gründe führen allerdings nicht zu einer (blossen) Rechtfertigung, sondern lassen das Missverhältnis als solches entfallen. Der Begriff wird denn auch nicht als zusätzliches Erfordernis verstanden, sondern als Hinweis auf die Kontrolle des Missverhältnisses nach dem Massstab von Treu und Glauben (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 132 m.w.H.).

In der Gesamtbetrachtung muss in einer wertenden Betrachtung nach dem Massstab von Treu und Glauben bestimmt werden, ob das Ungleichgewicht der vertraglichen Rechte und Pflichten als erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis zu qualifizieren ist. Dies ist nach Massgabe der aus dem Rechtsmissbrauchsverbot abgeleiteten Fallgruppen namentlich dann der Fall, wenn (i) ein hinreichend schutzwürdiges Interesse des AGB-Verwenders an der in den AGB vorgesehenen ungleichgewichtigen und vom Referenzsystem abweichenden Verteilung der Rechte und Pflichten fehlt, (ii) das Interesse der Konsumenten an einer gleichgewichtigen und dem Referenzsystem entsprechenden Verteilung der Rechte und Pflichten gegenüber dem Interesse des AGB-Verwenders an der in den AGB vorgesehenen Verteilung der Rechte und Pflichten in eindeutiger und erheblicher Weise überwiegt, (iii) die in den AGB vorgesehene ungleichgewichtige Verteilung der Rechte und Pflichten Sinn und Zweck des Vertrags widerspricht oder (iv) die ungleichgewichtige Verteilung der Rechte und Pflichten als zweckwidrig erscheint. Liegt eine dieser Konstellationen vor, ist das erhebliche und nicht durch sachliche Gründe gerechtfertigte Ungleichgewicht der vertraglichen Rechte und Pflichten nach Treu und Glauben als Missverhältnis zu bewerten. Neben diesen Fallgruppen, die illustrierend, aber nicht limitierend zu verstehen sind, bleibt Raum für eine Bewertung nach Treu und Glauben im Einzelfall, in der unter Berücksichtigung sämtlicher schutzwürdiger Interessen des AGB-Verwenders und der Konsumenten zu prüfen ist, ob der AGB-Verwender seine Gestaltungsmacht in treuwidriger Weise miss-

braucht hat, um in den AGB ein erhebliches und nicht durch sachliche Gründe gerechtfertigtes Ungleichgewicht der vertraglichen Rechte und Pflichten zu begründen. Trifft dies zu, liegen missbräuchliche Geschäftsbedingen vor (BSK UWG-THOUVENIN, Art. 8 N 133).

#### 2.4.1. Missverhältnis

Die Verträge bzw. AGB der Beklagten über Dienstleistungen im Telekommunikationsbereich sind als Innominatverträge und Dauerschuldverhältnisse einzustufen: Abonnemente mit Telekommunikationsanbieterinnen sind als Dauerschuldverhältnis im Sinne eines Vertrags sui generis oder eines gemischten Vertrags mit miet- und werkvertraglichen Elementen zu klassifizieren (FERCSIK SCHNYDER, Internet-Access-Providing-Verträge mit geschäftlichen und privaten Endkunden, in: Publikationen aus dem Zentrum für Informations- und Kommunikationsrecht der Universität Zürich, Band 52, S. 156). Auf Telefonabonnementsverträge sind die Bestimmungen des Werk- und Mietvertrags anwendbar (BGE 129 III 604, E. 2.2). Als Referenzsystem könnte demnach von einer Gesamtheit der jeweils passenden gesetzlichen Regelungen oder aber von einem Vertrag sui generis von den für diesen Vertrag charakteristischen Verteilung von Rechten und Pflichten ausgegangen werden. Vorliegend muss nicht entschieden werden, welches der beiden Referenzsysteme besser passt, da die zu prüfenden Teuerungsmodalitäten zuungunsten der Kunden und die damit einhergehende Verteilung von Rechten und Pflichten mit keinem der Referenzsysteme vereinbar erscheint. Die gesetzliche Ordnung stellt die Empfänger von Leistungen, die durch eine Zahlung entlohnt werden, in Bezug auf die Teuerung von Dauerschuldverhältnissen grundsätzlich nicht schlechter als die Anbieterinnen ebendieser Leistungen. Der Gesetzgeber strebt in der Regel den Schutz der Konsumenten vor Übervorteilung an. Ausgehend von einem Vertrag sui generis, ist anzunehmen, dass gleich starke Verhandlungspartner nicht ohne Weiteres einer Partei das Recht auf Preisänderungen für gleiche Leistung einräumen würden; dies umso weniger, wenn die Festlegung des massgebenden Zeitpunkts allein in den Machtbereich der fordernden Partei fällt und der schuldenden Partei kein Mittel für eine Reaktion zur Verfügung steht (etwa die vorzeitige Kündigung auf den Preisänderungstermin). Mit den strittigen AGB wird der Beklagten ein ein-

seitiges Recht zur Preisanpassung eingeräumt. Das Recht steht nur der Beklagten zu und das Ausüben dieses Rechts steht im Belieben der Beklagten. Aus dem Wortlaut der AGB (vgl. nur den Satz "Bei einer Preisanpassung infolge Teuerung steht dem Kunden kein Recht zur vorzeitigen Kündigung der Dienstleistung zu") geht klar hervor, dass die Regelung nur auf eine Erhöhung der Preise abzielt. Eine Möglichkeit bzw. ein Recht der Kunden, bei einer Senkung des LIK (wie etwa im Mietrecht) eine Preissenkung durchzusetzen, ist nicht vorgesehen. Gemäss AGB kann die Beklagte ihre Preise rückwirkend entsprechend den LIK-Erhöhungen in mehreren Jahren vor Vertragsabschluss anpassen, dies selbst unmittelbar nach einem Vertragsabschluss, ohne dass die Konsumenten deswegen (Preiserhöhung) den Vertrag kündigen könnten. Dieses offensichtliche Ungleichgewicht zwischen vertraglichen Rechten und Pflichten zuungunsten der Kunden ist als Missverhältnis zu qualifizieren.

#### 2.4.2. Erheblichkeit

Teuerungsmodalitäten stellen nicht bloss *accidentalia negotii* dar, sondern sie betreffen den Preis und damit einen wesentlichen Kernpunkt des Vertrags, ein *essentialia negotii*. Deshalb genügt ein vergleichsweise geringerer Grad an Abweichungen zum Referenzsystem, um eine Erheblichkeit zu begründen. Im Grundsatz ist von einem erheblichen Missverhältnis auszugehen, zumal die Beklagte einseitig eine Vertragsänderung vornehmen kann, ohne dass die Kunden dies, im Sinne einer vorzeitigen Kündigung, ablehnen könnten, und die Kunden zur Bezahlung erhöhter Preise verpflichtet werden. Dass die Teuerungsmodalitäten an den LIK geknüpft seien und Kunden so Teuerungen transparent nachvollziehen könnten, wie die Beklagte argumentierte (act. 17 Rz. 28; act. 31 S. 6), ist nicht relevant, da bei einer Teuerungsanpassung nach mehreren Jahren der Preisanstieg und damit ein Kernpunkt des Vertrags erheblich sein kann (unbestrittenermassen im Bereich von mehreren Prozent). Dabei ist irrelevant, dass diese Teuerungsmodalitäten, wie von der Beklagten geltend gemacht (act. 17 Rz. 28; act. 31 S. 6), nicht einseitig "gewinnmaximierend" verwendet würden, denn von einer Erheblichkeit ist nicht nur bei einem erhöhten Gewinn der Beklagten auszugehen. Damit ist die Abweichung zuungunsten der Beklagten als erheblich einzustufen.

### 2.4.3. Fehlende Rechtfertigung

Die Beklagte legte in ihren AGB generell den LIK-Stand vom 1. Januar 2024 als Grundlage für die Teuerungsanpassung fest. Eine Begründung hierfür lieferte sie nicht. Es wäre – teilweise mit den Klägerinnen (act. 29 Rz. 24) – allenfalls nachvollziehbar, wenn als Basis der Startindex im Monat des jeweiligen Vertragsabschlusses oder eine ähnliche, im Massengeschäft taugliche Regelung gälte. Vorliegend wurde indes nicht bloss eine für die Beklagte zweckmässige Regelung gewählt sondern eine solche, welche zusätzlich und ohne ersichtlichen Grund die Beklagte begünstigt und die Kunden benachteiligt. Es ist insbesondere nicht nachvollziehbar, weshalb Kunden, die heute einen Vertrag über eine bestimmte Leistung zu einem bestimmten Preis abschliessen, sich die in den Vorjahren aufgelaufene Teuerung – nach freiem Ermessen der Beklagten – aufrechnen lassen würden bzw. sich dies gefallen lassen müssten. Dass der Durchschnittskunde/-konsument mit der Möglichkeit einer derartigen rückwirkenden Preisanpassung, die unbestrittenermassen mehrere Prozent des vereinbarten Preises betragen kann, rechnet, kann nicht angenommen werden. Die Möglichkeit einer solchen Preisanpassung gemäss den AGB könnte durchaus als überraschend und – entgegen der Auffassung der Beklagten (act. 17 Rz. 28) – intransparent eingestuft werden. Sie benachteiligt die Kunden preislich. Gleichzeitig bevorzugt sie die Beklagte ohne Grund preislich und entlastet die Beklagte zudem administrativ, da die Beklagte ohne Rücksicht auf die Kunden bzw. das Datum des jeweiligen Vertragsabschlusses die Preise erhöhen kann, ohne dass den Kunden ein Kündigungsrecht aufgrund der Preisanpassung zukäme. Dazu kommt, dass eine von den Kunden durchsetzbare Preisanpassung bei sinkendem LIK in den AGB nicht vorgesehen ist. Die Beklagte machte denn auch geltend, es sei der Fairness und Sachlichkeit geschuldet, die Teuerung am LIK anzubinden, damit sich Leistung und Gegenleistung nicht zum Nachteil der Beklagten entwickeln würden (act. 17 Rz. 26 u. 31; act. 31 S. 5 f.), und die stark gesättigte und äusserst wettbewerbsintensiven Telekommunikationsbranche lasse Preissenkungen nicht zu (act. 17 Rz. 71). Gemäss den AGB handelt es sich bei der Preisanpassung klarerweise um ein Recht der Beklagten, das sie ausüben kann oder nicht, und nicht um ein Recht der Kunden. Eine Rechtfertigung für eine solche Regelung ist nicht ersichtlich. Bei den weiteren von der Beklagten gelieferten Argu-

menten für die Preisanpassung gemäss LIK wie etwa jenen, dass dies branchenübergreifend verbreitet sei, der Geldentwertung Rechnung getragen und damit verhindert werde, dass die ursprünglich vereinbarte Gegenleistung faktisch entwertet werde (act. 31 S. 6), handelt es sich um äussere, nicht relevante Umstände. Demnach kann offenbleiben, ob die Anknüpfung an den LIK (statt an den LIK für Telekommunikationsdienstleistungen) sachlich unbegründet sei, da er nicht mit den tatsächlichen Kosten der Beklagten zusammenhänge, wie die Klägerinnen geltend machen (vgl. act. 2 Rz. 59). Die Beklagte stellt sich auf den Standpunkt, dass Anbieter von Lebensmitteln oder sonstigen Konsumgütern ihre Preise jederzeit anpassen könnten, Telekomanbieterinnen in langfristigen Vertragsverhältnissen hingegen fix gebunden seien, obwohl auch sie steigenden Kosten ausgesetzt seien (act. 31 S. 6). Dass die Kosten der Beklagten für die Erbringung ihrer jeweiligen Leistungen insgesamt gestiegen seien, wurde bestritten und ist nicht erwiesen. Im Übrigen ist es Sache der Beklagten, ihre Produkte und Preise so zu gestalten, dass sie langfristig qualitativ hochwertige Leistungen erbringen kann. Dazu stehen durchaus Mittel zur Verfügung, die als gerechtfertigt eingestuft werden könnten. Dies gilt nicht für die strittigen AGB. Nach alledem lässt sich das Missverhältnis nicht durch sachliche Gründe rechtfertigen.

#### 2.4.5. Gesamtbetrachtung

Bei einer Gesamtbetrachtung ist kein hinreichend schutzwürdiges Interesse der Beklagten an der in den AGB, Ziffer 2, Sätze 4-8, vorgesehenen ungleichgewichtigen und vom Referenzsystem abweichenden Verteilung der Rechte und Pflichten ersichtlich. Gleichzeitig ist ein in eindeutiger und erheblicher Weise überwiegendes Interesse der Konsumenten an einer gleichgewichtigen und dem Referenzsystem entsprechenden Verteilung der Rechte und Pflichten festzustellen.

#### 2.5. Ergebnis

Im Ergebnis hält Ziffer 2, Sätze 4-8, der AGB der Beklagten vor Art. 8 UWG nicht stand. Folglich ist Antrag 1 des Rechtsbegehrens der Klägerinnen gutzuheissen.

### 3. Kündigungsmodalitäten

#### 3.1. Sachverhalt, Streitfrage

Sachverhaltsmässig ist unbestritten, dass die Beklagte mit Ziffer 16, Sätze 1-3, der AGB, Ziffer 11 (v), Sätze 1 und 2, der BB Mobilfunk sowie Ziffer 16.4, Sätze 1 und 2, der BB IFT alle Dienstleistungen nur noch per Telefon oder per Chat kündigen lässt. Gleichzeitig bestimmt die Beklagte in diesen Ziffern, dass Kündigungen von Kunden per Brief und per E-Mail nicht gültig sind. Betreffend die Verfügbarkeitszeiten der Dienste der Beklagten machten die Klägerinnen ein Fenster von Montag bis Freitag, 08:00-18:00 Uhr (Chat), bzw. Montag bis Freitag, 08:00-19:00 Uhr (Telefon), geltend (act. 2 Rz. 70). Aufgrund der von den Klägerinnen beigebrachten Beweismittel ergibt sich eine Erreichbarkeit der Beklagten jeweils von Montag bis Freitag, 08:00-19:00 Uhr (Telefon), und 09:00-19:00 Uhr (Chat; act. 5/20). Davon ist auszugehen. Die pauschale Bestreitung der Beklagten (act. 17 Rz. 80) ändert nichts. Hinsichtlich des klägerischen Vorbringens, dass die Dienste der Beklagten häufig überlastet und nicht erreichbar seien, stützt sich die Beklagte auf eigene, interne Statistiken, welche eine telefonische Durchschnittswartezeit im Jahr 2024 von 39 Sekunden (act. 18/4) und im Juni 2025 von 17 Sekunden (act. 32/10) ausweist. Zudem zeigen die eingereichten Statistiken je eine maximale Wartezeit von 2'138 Sekunden für 2024 und von 2'375 Sekunden für Juni 2025. Dies wurde von den Klägerinnen nicht substantiiert bestritten (vgl. act. 29 Rz. 52 ff. und Prot. S. 21), weshalb von den Angaben der Beklagten auszugehen ist. Hinsichtlich des klägerischen Vorbringens betreffend lange Wartezeiten und schlechte Erreichbarkeit mittels Chats (act. 2 Rz. 70; Prot. S. 21) blieb die Beklagte dabei, dies pauschal zu bestreiten (act. 17 Rz. 80). Mangels substantiierter Bestreitungen der Beklagten ist das klägerische Vorbringen aufgrund der von den Klägerinnen eingereichten Belege (act. 5/21-24, act. 30/29-30) als erstellt zu betrachten. Somit bleibt zu prüfen, ob die von der Beklagten vorgegebenen Kündigungsmodalitäten gemäss Ziffer 16, Sätze 1-3, der AGB, Ziffer 11 (v), Sätze 1 und 2, der BBL Mobilfunk sowie Ziffer 16.4, Sätze 1 und 2, der BB IFT mit Art. 8 UWG vereinbar sind.

### 3.2. Missverhältnis vertraglicher Rechte und Pflichten

Für die rechtlichen Ausführungen kann auf E. V.2.2 verwiesen werden.

#### 3.2.1. Ungleichgewicht

Für die rechtlichen Ausführungen kann auf E. V.2.2.1 verwiesen werden.

Laut den Klägerinnen ist ein Ungleichgewicht von Rechten und Pflichten gegeben, da Kunden aufgrund der vertraglichen Kündigungsmodalitäten verpflichtet seien, Dienstleistungen der Beklagten ausschliesslich per Telefon oder per Chat zu kündigen. Alternative Kündigungen würden laut AGB nicht akzeptiert. Die Beklagte selbst geniesse hingegen volle Formfreiheit für das Aussprechen der Kündigung. Nach allgemeiner Regel sei die Vorgabe der Beklagten als Gültigkeitsvorschrift zu betrachten (act. 2 Rz. 64). Diese Vorbringen der Klägerinnen sind durch die eingereichten strittigen AGB (act. 5/6) grundsätzlich belegt und unbestritten (act. 17 Rz. 77). Da die Kunden lediglich per Telefon oder Chat, die Beklagte hingegen jederzeit auch auf dem schriftlichen Weg kündigen kann, schuf die Beklagte einen numerus clausus an Kündigungsmöglichkeiten zulasten der Kunden. Dementsprechend ist von einem offenkundigen Ungleichgewicht zwischen den vertraglichen Rechten und Pflichten zulasten der Kunden auszugehen. Dass die Beklagte in Spezialfällen (bei Kündigungen von Verträgen mit Rufnummer-Portierung im Rahmen des Portierungsprozesses durch den neuen Anbieter) eine schriftliche Kündigung weiterhin akzeptiere (act. 17 Rz. 32), ändert nichts.

#### 3.2.2. Kompensation

Für die rechtlichen Ausführungen kann auf E. V.2.2.2 verwiesen werden.

In den AGB, den BB Mobilfunk sowie den BB IFT lassen sich keine Rechte und Pflichten zugunsten der Kunden finden, die das Ungleichgewicht kompensieren würden. Die Beklagte brachte diesbezüglich nichts vor. Demnach ist von einem Missverhältnis vertraglicher Rechte und Pflichten hinsichtlich der strittigen Kündigungsmodalitäten auszugehen.

### 3.3. Nachteil der Konsumentinnen und Konsumenten

Für die rechtlichen Ausführungen kann auf E. V.2.3 verwiesen werden.

Auch hier ist ohne Weiteres davon auszugehen, dass ein Nachteil zulasten der Kunden vorliegt, wenn ein Ungleichgewicht der vertraglichen Rechte und Pflichten zuungunsten der Kunden gegeben ist und eine Kompensation fehlt. Auch hier gelang es der Beklagten nicht, etwas Gegenteiliges vorzubringen.

### 3.4. Ungleichgewicht als erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis

Für die rechtlichen Ausführungen kann auf E. V.2.4 verwiesen werden.

#### 3.4.1. Missverhältnis

Hinsichtlich einschlägiger Referenzsysteme kann auf die Erwägungen zu den Teuerungsmodalitäten unter E. V.2.4.1 verwiesen werden. Auch hinsichtlich der Kündigungsmodalitäten kann offenbleiben, welches Referenzsystem besser passt, da die Kündigungsmodalitäten in den AGB zuungunsten der Kunden festgelegt wurden und die damit einhergehende einseitige Verteilung von Rechten und Pflichten mit keinem der entsprechenden Referenzsysteme vereinbar ist. Die gesetzliche Ordnung stellt die Empfänger von zahlbaren Leistungen aus Dauerschuldverhältnissen in Bezug auf die Kündigung grundsätzlich nicht schlechter als die Anbieterinnen. Dies ergibt sich auch aus dem Ziel des Gesetzgebers, Konsumenten zu schützen (vgl. insb. Art. 8 UWG). Es ist ohne Weiteres davon auszugehen, dass gleich starke Verhandlungspartner nicht ungleiche, einseitig eingeschränkte Kündigungsmodalitäten vereinbaren bzw. einer Partei vereinfachte Bedingungen einräumen würden. Das vorliegende Ungleichgewicht zwischen vertraglichen Rechten und Pflichten zuungunsten der Kunden ist – entgegen der Beklagten (act. 17 Rz. 41; act. 31 S. 8) – als Missverhältnis zu qualifizieren.

#### 3.4.2. Erheblichkeit

Kündigungsmodalitäten sind – wie Teuerungsmodalitäten – nicht bloße *accidentalia negotii* sondern *essentialia negotii*. Deshalb genügt auch hier ein vergleichsweise geringerer Grad an Abweichungen zum Referenzsystem für die Annahme

der Erheblichkeit. Für ein erhebliches Missverhältnis spricht etwa, dass die Erreichbarkeit der Beklagten jeweils auf Montag bis Freitag, 08:00-19:00 Uhr (Telefon) bzw. 09:00-19:00 Uhr (Chat; act. 5/20), beschränkt ist. Die durchschnittlichen Wartezeiten von 39 bzw. 17 Sekunden bei Telefonanrufen (act. 5/20 u. 32/10) sind zwar relativ kurz. Die maximalen Wartezeiten betragen aber ca. 35 bzw. ca. 39 Minuten (act. 5/20 u. 32/10) und aufgrund der von den Klägerinnen beigebrachten Beweismittel (act. 5/22-24) muss entgegen der Beklagten (Prot. S. 15 f.) davon ausgegangen werden, dass es sich bei diesen Wartezeiten nicht um absolute Einzelfälle handelt. Betreffend die Wartezeiten und Verfügbarkeit im Chat ist mangels substantiierter Bestreitung, wie bereits ausgeführt, von der Darstellung der Klägerinnen auszugehen. Hinzu kommt, dass die Beklagte diese Zeitfenster jederzeit und ohne Einflussmöglichkeit der Kunden beschränken kann. Entsprechend sind die bereits durch den numerus clausus beschränkten Kündigungsmöglichkeiten der Kunden auch zeitlich weiter eingeschränkt werden. Die effektiven Zugangsmöglichkeiten zu einer Kündigung befinden sich im Machtbereich der Beklagten. Es besteht bereits deshalb ein erhebliches Missverhältnis. Dazu kommt, dass der Nachweis einer Kündigungsbestätigung ebenfalls in den Machtbereich der Beklagten fällt. Wie die Klägerinnen zutreffend argumentierten, ist die Beklagte bei vorgegebenen Kündigungsmodalitäten mitwirkungsbedürftig. Die Kunden müssen eine Kündigungsbestätigung durch die Beklagte abwarten und sind so von der Beklagten abhängig. Entsprechend wird der Nachweis der rechtzeitigen Kündigung für die Kunden erschwert (act. 2 Rz. 76; act. 29 Rz. 49). Entgegen der Auffassung der Beklagten schafft auch die Zusicherung, Kunden würden nach der Kündigung automatisch eine Bestätigung per SMS oder per E-Mail, auf Wunsch auch per Post, erhalten, keine hinreichende Abhilfe, da sich die Beklagte jederzeit auf den Standpunkt stellen kann, die Kündigung sei nicht erfolgt. Auch die Dokumentation der Kündigung mittels Screenshots des Chats ändern nichts an der erschwerten Beweisführung für Kunden (act. 17 Rz. 34 u. 82; act. 31 S. 7). Insgesamt ist entscheidend, dass aufgrund der Kündigungsmodalitäten eine Kündigung nicht ohne Mitwirkung der Beklagten erfolgen und nur noch zu eingeschränkten, von der Beklagten abhängigen Zeiten ausgesprochen werden kann. Hinzu tritt der Umstand, dass die Beklagte auf die Willensbildung der Kunden einwirken kann, indem sie ihnen einen direkten

Kontakt aufzwingt. Damit bleibt es bei einem erheblichen Missverhältnis bezüglich der Kündigungsmodalitäten.

### 3.4.3. Fehlende Rechtfertigung

Die Beklagte brachte vor, dass viele ihrer Abonnemente verschiedene Dienstleistungen kombinieren und dadurch zusammenhängen würden, wobei den Kunden u.a. Vergünstigungen gewährt würden. Dass diese Kombinationen teilweise komplex sind, ist allgemein bekannt. Eine Kündigung solcher Produkte im direkten Kontakt mit der Beklagten kann einfacher sein und Missverständnisse verhindern. Es kann für Kunden auch attraktiv sein, von der Beklagten Alternativangebote zu erhalten (act. 17 Rz. 36; act. 31 S. 7). Die Beklagte machte auch geltend, dass sie monatlich über 250 Fälle von unvollständigen, unspezifizierten oder fehlerhaften Kündigungen erhalten habe, welche zu Nachteilen der Kunden und zu zusätzlichem Aufwand der Beklagten geführt hätten (z.B. wegen Unkenntnis der Kunden über die Mindestvertragsdauer des zu kündigenden Produkts, weshalb die Kunden nach der Kündigung eine sog. "Early Termination Fee" hätten bezahlen müssen; wegen Unkenntnis über die Preiserhöhung eines Produkts bei der Kündigung eines Kombiprodukts; wegen handschriftlich verfasster, schwer entzifferbarer oder unverständlicher Kündigungen; vgl. dazu act. 17 Rz. 37 f. und act. 31 S. 7). Dem ist entgegenzuhalten, dass die geltend gemachte Anzahl von solchen "Kündigungsspannen" und der damit verbundene Aufwand aufgrund des Marktanteils der Beklagten, eine der grössten Telekommunikationsanbieterinnen der Schweiz, als relativ gering und bewältigbar eingestuft werden kann. Den Kunden steht es im Übrigen frei, im Hinblick auf eine Kündigung mit der Beklagten in Kontakt zu treten und sich beraten zu lassen (so auch die Beklagte, vgl. act. 31 S. 7), um Kündigungsspannen zu vermeiden. Wird dies unterlassen, so haben die entsprechenden Kunden allfällige negative Folgen zu tragen und nicht die Beklagte. Der Beklagten steht es frei, bei unklaren oder nachteiligen Kündigungen mit den betreffenden Kunden in Kontakt zu treten für Klärungen oder vorteilhaftere Lösungen. Es ist deshalb kein sachlicher Grund ersichtlich, weshalb sämtliche Kunden gezwungen werden müssten, die von der Beklagten vorgegebenen Kündigungsmodalitäten einzuhalten und dabei allenfalls Wartezeiten von mehr als 30 Minuten in Kauf zu nehmen, dies während Ge-

schäftszeiten. Der damit verbundene Aufwand bzw. Erwerbsausfall kann in bestimmten Fällen als unzumutbar eingestuft werden bzw. nicht vorbehaltlos allen Kunden zugemutet werden. Die eingereichten AGB der Beklagten gehen offensichtlich vom Grundsatz der Schriftlichkeit des Vertrags aus (vgl. act. 5/6 S. 2 Ziffer 15: "Der Vertrag tritt mit Datum der Unterschrift des Kunden [...] in Kraft"). Es ist kein Grund ersichtlich, weshalb Kunden, welche einfache bzw. einfach zu kündende Leistungen mit der Beklagten vereinbart haben, den entsprechenden Vertrag nicht schriftlich kündigen können sollten. Jedenfalls rechtfertigte ein allfälliges Bestreben der Beklagten, kündigungswillige Kunden von einer Kündigung abzubringen und sie weiter zu binden (vgl. dazu act. 2 Rz. 86; act. 29 Rz. 43), den Ausschluss der schriftlichen Kündigung nicht. Im Übrigen ist allgemein bekannt, dass die Telekommunikationsanbieterinnen Produkte "verknüpfen". Die Beklagte weist mit ihren Vorbringen zumindest implizit selber darauf hin, dass durch solche Verknüpfungen/Kombinationen von Produkten/Verträgen eine Kündigungsproblematik für die Kunden entstehen kann. Diese Problematik ist dem Macht- und Verantwortungsbereich der Telekommunikationsanbieterinnen zuzuordnen. Auch deshalb erscheint es ungerechtfertigt, dass zur Lösung dieser Problematik die Möglichkeit, den Vertrag mit der Beklagten schriftlich zu kündigen, einseitig ausgeschlossen wird bzw. die Kunden für die Kündigung zur telefonischen Kontaktaufnahme bzw. Benutzung des Chats der Beklagten gezwungen werden. Zusammenfassend lässt sich das Missverhältnis betreffend die Kündigungsmodalitäten nicht rechtfertigen.

#### 3.4.4. Gesamtbetrachtung

Bei einer Gesamtbetrachtung fehlt es an einem hinreichend schutzwürdigen Interesse der Beklagten an der in den AGB, den BB Mobilfunk sowie den BB IFT vorgesehenen ungleichgewichtigen und vom Referenzsystem abweichenden Verteilung der Rechte und Pflichten betreffend die Kündigung bzw. Kündigungsmodalitäten. Gleichzeitig besteht ein überwiegendes Interesse der Konsumenten an einer gleichgewichtigen und dem Referenzsystem entsprechenden Verteilung der Rechte und Pflichten.

### 3.5. Ergebnis

Im Ergebnis halten Ziffer 16, Sätze 1-3, der AGB und Ziffer 11 (v), Sätze 1 und 2, der BB Mobilfunk sowie Ziffer 16.4, Sätze 1 und 2, der BB IFT der Beklagten vor Art. 8 UWG nicht stand. Folglich ist auch Antrag 2 des Rechtsbegehrens der Klägerinnen gutzuheissen.

### **VI. Kosten- und Entschädigungsfolgen**

1. Die Entscheidgebühr ist in Anwendung von § 2 Abs. 1 lit. a, c und d sowie § 4 Abs. 1 und 2 GebV OG auf Fr. 2'100.– festzusetzen. Ausgangsgemäss sind Gerichtskosten der Beklagten aufzuerlegen (Art. 106 Abs. 1 ZPO).
2. Ausgangsgemäss ist die Beklagte zu verpflichten, den Klägerinnen eine Parteientschädigung für das gerichtliche Verfahren zu bezahlen (eine Entschädigung für das Schlichtungsverfahren ist mangels Antrags nicht zuzusprechen; vgl. KUKO ZPO-SCHMID/JENT-SØRENSEN, Art. 95 N 18; DIKE ZPO-GRÜTTER, Art. 113 N 2). Diese ist in Anwendung von § 2 Abs. 1, lit. a, c und d, und 2, § 4 Abs. 1 und 2, § 8 sowie § 11 Abs. 1 bis 3 AnwGebV auf pauschal (inkl. MwSt. etc.) Fr. 8'000.– festzusetzen und je zur Hälfte auf die beiden Klägerinnen aufzuteilen. Zudem ist die Beklagte zu verpflichten, den Klägerinnen je Fr. 175.– für die Kosten des Schlichtungsverfahrens zurückzuerstatten.

### **Es wird erkannt:**

1. Die folgende Ziffer der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten wird für unwirksam erklärt und beseitigt und der Beklagten wird die künftige Verwendung der folgenden oder einer inhaltsgleichen Klausel verboten:  
  
"B.\_\_\_\_\_ darf den Preis für jede Dienstleistung pro Kalenderjahr im Umfang der Teuerung anpassen. Die Berechnung der Teuerung richtet sich nach dem Landesindex der Konsumentenpreise des Bundesamtes für Statistik (LIK Basis Dezember 2020 = 100 Punkte). Als Anfangsindex gilt der Stand des LIK am 1. Januar 2024. Sollte B.\_\_\_\_\_ für eine Dienstleistung in einem Kalenderjahr keine Preisanpassung machen, so verfällt dieses Recht in den Folgejahren nicht. Bei einer Preisanpassung infolge Teuerung steht dem Kunden kein Recht

zur vorzeitigen Kündigung der Dienstleistung zur." (Ziffer 2, Sätze 4-8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen)

2. Die folgenden Ziffern der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten bzw. der Besonderen Bestimmungen für Mobilfunkdienstleistungen bzw. der Besonderen Bestimmungen Internet-, Festnetz- und TV-Dienstleistungen der Beklagten werden für unwirksam erklärt und beseitigt und der Beklagten wird die künftige Verwendung der folgenden oder von inhaltsgleichen Klauseln verboten:

"Kündigungen von Mobil-, Internet-, Festnetz- und TV Abos müssen entweder telefonisch (... [Nummer], kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per B.\_\_\_\_\_ Chat erfolgen. Kündigungen können über B.\_\_\_\_\_.ch/kuendigung erfolgen bzw. übermittelt werden. Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig." (Ziffer 16, Sätze 1-3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen)

"Kündigungen von Mobilabos müssen entweder telefonisch (... [Nummer], kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per B.\_\_\_\_\_ Chat erfolgen. Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig." (Ziffer 11 (v), Sätze 1 und 2 der Besondere Bestimmungen für Mobilfunkdienstleistungen)

"Kündigungen von Internet-, Festnetz- und TV Abos müssen entweder telefonisch (... [Nummer], kostenlos innerhalb der Schweiz) oder per B.\_\_\_\_\_ Chat erfolgen. Siehe Einzelheiten dazu auf [www.B.\\_\\_\\_\\_\\_.ch/kuendigung](http://www.B._____.ch/kuendigung). Kündigungen per Brief oder E-Mail sind nicht gültig." (Ziffer 16.4, Sätze 1-3 der Besonderen Bestimmungen Internet-, Festnetz- und TV-Dienstleistungen)

3. Die Entscheidgebühr wird auf Fr. 2'100.– festgesetzt. Allfällige weitere Kosten werden von der Gerichtskasse in Rechnung gestellt.
4. Die Gerichtskosten werden der Beklagten auferlegt.
5. Die Beklagte wird verpflichtet, den Klägerinnen 1 und 2 je eine Parteientschädigung von Fr. 4'000.– zu bezahlen und je Fr. 175.– für die Kosten des Schlichtungsverfahrens zurückzuerstatten.
6. Schriftliche Mitteilung an die Parteien.

7. Eine **Beschwerde** gegen diesen Entscheid kann **innert 30 Tagen** von der Zustellung an im Doppel und unter Beilage dieses Entscheids beim Obergericht des Kantons Zürich, Zivilkammer, Postfach, 8021 Zürich, erklärt werden. In der Beschwerdeschrift sind die Anträge zu stellen und zu begründen. Allfällige Urkunden sind mit zweifachem Verzeichnis beizulegen.

Zürich, 24. April 2026

BEZIRKSGERICHT ZÜRICH

10. Abteilung - Einzelgericht

Der Bezirksrichter:

Der Gerichtsschreiber:

lic. iur. B. Häusermann

MLaw A. Risi