



BUNDESGERICHTSHOF

IM NAMEN DES VOLKES

URTEIL

X ZR 4/15

Verkündet am:
12. Januar 2016
Anderer
Justizangestellte
als Urkundsbeamtin
der Geschäftsstelle

in dem Rechtsstreit

Nachschlagewerk: ja

BGHZ: nein

BGHR: ja

BGB § 651a

- a) Ob ein Reiseveranstalter, der dem Reisenden Zusatzleistungen am Urlaubsort anbietet, insoweit lediglich als Vermittler oder als Veranstalter auch dieser Leistungen tätig wird, hängt von dem Gesamteindruck ab, den der Reiseveranstalter mit den erteilten Informationen, insbesondere Angebotsunterlagen und weiteren Erläuterungen hierzu, beim Reisenden erweckt.
- b) Will ein Reiseveranstalter lediglich eine Fremdleistung vermitteln, muss ein entsprechender Hinweis deutlich und unmissverständlich sein. Die Anforderungen sind umso höher, je stärker das übrige Verhalten auf eine Stellung als Veranstalter der Zusatzleistung hindeutet.

BGH, Urteil vom 12. Januar 2016 - X ZR 4/15 - OLG Düsseldorf

LG Duisburg

Der X. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs hat auf die mündliche Verhandlung vom 12. Januar 2016 durch den Vorsitzenden Richter Prof. Dr. Meier-Beck, den Richter Hoffmann, die Richterin Schuster, den Richter Dr. Deichfuß und die Richterin Dr. Kober-Dehm

für Recht erkannt:

Auf die Revision der Kläger wird das am 16. Dezember 2014 verkündete Urteil des 21. Zivilsenats des Oberlandesgerichts Düsseldorf aufgehoben.

Der Rechtsstreit wird zu neuer Verhandlung und Entscheidung, auch über die Kosten der Revision, an das Berufungsgericht zurückverwiesen.

Von Rechts wegen

Tatbestand:

- 1 Die Kläger buchten bei der Beklagten eine Pauschalreise nach B. in Bulgarien für die Zeit vom 30. Juli bis 6. August 2013. Bei der Ankunft am Urlaubsort erhielten die Kläger von einem Mitarbeiter der Beklagten eine Begrüßungsmappe mit einem Blatt, das das Logo der Beklagten und die Überschrift "Ihr Ausflugsprogramm" trägt. Darin war unter anderem eine "Berg und Tal: Geländewagen-Tour" aufgeführt. Am unteren Ende enthielt die Auflistung fettgedruckt die Aufforderung "Reservieren Sie bei Ihrer Reiseleitung!". In zwei Absätzen darüber befindet sich in normaler Schrift der Hinweis, dass die Beklagte lediglich als Vermittler für die von der örtlichen Agentur organisierten Ausflüge fungiere und diese auch per SMS oder per E-Mail reserviert werden könnten. Die Kläger buchten die angebotene Geländewagentour beim Reiseleiter der Beklagten. Während des Ausflugs kam es zu einem - hinsichtlich der Verursachung streitigen - Unfall, bei dem die Kläger verletzt wurden.
- 2 Die Kläger verlangen wegen der Verletzungen Schmerzensgeld. Das Landgericht hat die Klage abgewiesen. Die dagegen gerichtete Berufung ist ohne Erfolg geblieben. Mit der vom Berufungsgericht zugelassenen Revision verfolgen die Kläger ihre Klageanträge weiter.

Entscheidungsgründe:

- 3 Die zulässige Revision hat Erfolg.
- 4 I. Das Berufungsgericht ist der Auffassung, die Beklagte hafte für die erlittenen Verletzungen der Kläger nicht gemäß § 651f BGB.

5 Nicht die Beklagte, sondern das unter der Bezeichnung "S. " auftretende bulgarische Unternehmen, welches die Geländewagentour durchgeführt habe, sei auch deren Veranstalterin gewesen. Die Beklagte habe die Leistung nur vermittelt. Sie sei gegenüber den Klägern nicht als Veranstalterin der Geländewagentour aufgetreten.

6 Zwar hätten das Logo auf der Mappe mit dem Ausflugsprogramm sowie die Möglichkeit zur Buchung und Bezahlung des Ausflugs beim Reiseleiter der Beklagten darauf hindeuten können, die Beklagte sei Veranstalterin des Ausflugs. In dem Ausflugsprogramm der Beklagten sei indessen darauf hingewiesen worden, dass eine Reservierung auch per E-Mail oder SMS möglich sei. Die angegebene Mailadresse und die dazu angegebene Telefonnummer hätten eindeutig belegt, dass damit die Ausflüge bei einem bulgarischen Unternehmen hätten gebucht werden können. Der Hinweis, die Beklagte sei lediglich Vermittlerin und für die Organisation und Durchführung sei der örtliche Veranstalter verantwortlich, sei in normaler Schriftgröße ausreichend deutlich gestaltet. Dieser Eindruck sei dadurch bestärkt worden, dass auf dem übergebenen Veranstaltungsticket der Hinweis "Veranstalter S. " enthalten gewesen sei.

7 Die Beklagte sei auch nicht deshalb als Veranstalterin anzusehen, weil sie im Internet in ihren Informationen zu Bulgarienreisen auf die Möglichkeit der Durchführung einer Geländewagentour ("Jeep-Safari") hingewiesen habe, ohne dabei klarzustellen, dass sie selbst nicht die Veranstalterin solcher Ausflüge sei. Weil es sich dabei nicht um eine Leistung gehandelt habe, die notwendiger oder logischer Bestandteil des Reiseprogramms gewesen sei, habe diese Reisebeschreibung damit nur die sich dem Reisenden bietenden Möglichkeiten aufgezeigt, die gerade nicht Bestandteil des gebuchten Urlaubs sein sollten.

8 II. Diese Beurteilung hält der revisionsrechtlichen Nachprüfung nicht stand.

- 9 Eine Haftung der Beklagten gemäß § 651f BGB als verantwortliche Vertragspartnerin für die als Reiseleistung gebuchte Geländewagentour ist nicht aus den Gründen des Berufungsurteils zu verneinen. Die Beklagte war nicht lediglich Vermittler für Fremdleistungen eines anderen Unternehmens, sondern hat sich gegenüber den Klägern verpflichtet, die Geländewagentour als eigene Leistung zu erbringen, und hat demgemäß für Mängel dieser Leistung und den Klägern hieraus erwachsene Schäden einzustehen.
- 10 1. Ob ein Reiseveranstalter, der seinen Kunden im Reisevertrag nicht vereinbarte Leistungen am Urlaubsort zur Verfügung stellt, in rechtlicher Hinsicht lediglich die Stellung eines Vermittlers von Leistungen eines anderen Unternehmens hat oder diese Leistungen als - durch das andere Unternehmen als Erfüllungsgehilfen durchgeführte - eigene anbietet, hängt von dem Gesamteindruck ab, den der Reiseveranstalter durch sein Verhalten bei der Anbahnung des auf die (Zusatz-)Leistung gerichteten Vertrags erweckt (vgl. BGH, Urteile vom 18. Oktober 1973 - VII ZR 247/72, BGHZ 61, 275 unter 2 c; vom 19. Juni 2007 - X ZR 61/06, RRA 2007, 221 Rn. 15).
- 11 a) Sofern sich die hierzu gemachten Äußerungen und Erläuterungen des Reiseveranstalters auf eine bloße Information beschränken, welche Möglichkeiten zu einem Vertragsschluss mit einem anderen Unternehmen bestehen und wie der Abschluss des Vertrags - gegebenenfalls auch durch die Vermittlung oder unter Nutzung von Botendiensten des informierenden Reiseveranstalters - herbeigeführt werden kann, wird der Reisende in der Regel keinen Anlass zu der Annahme haben, der Reiseveranstalter biete ihm im Rahmen des Reisevertrages - gesondert zu bezahlende - Zusatzleistungen an. Erwecken die Informationen und Erläuterungen hingegen den Eindruck, der Reiseveranstalter selbst stehe hinter der Organisation der offerierten Leistung(en), habe hierauf zumindest maßgeblichen Einfluss oder sei jedenfalls in Bezug auf den Abschluss des Vertrags und für gegebenenfalls zu erhebende Mängelrügen für

den Reisenden der maßgebliche Ansprechpartner, deutet dies regelmäßig auf eine verantwortliche Stellung als Veranstalter der Leistung hin (vgl. BGH, Urteile vom 18. Oktober 1973, aaO; vom 30. September 2010 - Xa ZR 130/08, RRA 2011, 29 Rn. 12; vom 28. Oktober 2010 - Xa ZR 46/10, RRA 2011, 20 Rn. 11).

12 b) Im letzteren Fall können während der Vertragsanbahnung oder bei Vertragsabschluss gegebene Hinweise des Reiseunternehmens, es fungiere nur als Vermittler, als widersprüchliches Verhalten erscheinen, das nach dem in § 651a Abs. 2 BGB für das Reiserecht gesondert zum Ausdruck gebrachten Grundsatz von Treu und Glauben nicht zu berücksichtigen ist. Dies gilt vornehmlich für einen Hinweis, der vom Reisenden übersehen werden konnte oder missverständlich oder unklar formuliert ist.

13 Hingegen vermag eine klare und unübersehbare Fremdleistungserklärung das sonstige, für sich genommen auf eine Eigenleistung hindeutende Verhalten des Reiseveranstalters in ein anderes Licht zu rücken (vgl. BGH, Urteil vom 19. Juni 2007, aaO). Eine solche unmissverständliche und unübersehbare Fremdleistungserklärung stellt ein starkes Indiz für eine Vermittlerrolle dar. Es ist gleichwohl nicht zwingend. Vielmehr bedarf es in dem Maße, in dem das Gesamtverhalten des Reiseunternehmens auch insoweit auf eine Stellung als Reiseveranstalter hindeutet, eines mindestens ebenso deutlichen Hinweises, doch nur als Vermittler auftreten zu wollen. Es sind deshalb Fälle denkbar, bei denen wegen des in jeder Hinsicht klar und eindeutigen, die Stellung als Reiseveranstalter geradezu hervorhebenden Verhaltens des Reiseunternehmens auch ein für sich genommen klarer, eindeutiger und unübersehbarer Hinweis auf die Vermittlerrolle wegen widersprüchlichem Verhalten nicht zu berücksichtigen ist (vgl. BT-Drucks. 8/2343, S. 7 f.).

14 In diesem Zusammenhang kann auch von Bedeutung sein, dass es den Reisevertrag gerade kennzeichnet, dass der Reiseveranstalter nicht nur einzelnen Leistungen, sondern die Reise selbst als Gesamtheit von Reiseleistungen

als eigene Leistung zu erbringen verspricht (vgl. BGH, Urteile vom 18. Oktober 1973, aaO; vom 29. Juni 1995 - VII ZR 201/94, BGHZ 130, 128 unter III 4 a; vom 14. Dezember 1999 - X ZR 122/97, RRA 2000, 85 unter I 2 a). Dies kann - mangels klarer gegenteiliger Hinweise - das Verständnis des Reisenden begünstigen, auch bei ihm am Urlaubsort durch den Reiseveranstalter angebotenen weiteren Leistungen handele es sich um fakultative Bestandteile seiner Reise in der Verantwortung des Reiseveranstalters.

15 2. Nach diesen Grundsätzen war die Beklagte nicht Vermittler, sondern Veranstalter der von den Klägern gebuchten Geländewagentour.

16 a) Der Senat kann die mit dem vor Ort ausgehändigten Ausflugsprogramm erfolgte Werbung der Beklagten für die von den Klägern gebuchte Zusatzleistung selbst auslegen. Hierbei handelt es sich um Texte, die wie Allgemeine Geschäftsbedingungen einem zahlenmäßig nicht begrenzten Personenkreis auch zur Information über die rechtlichen Beziehungen für den angebahnten Vertrag unterbreitet wurden und deshalb wie Allgemeine Geschäftsbedingungen oder andere Prospekte vom Revisionsgericht selbst auszulegen sind (vgl. BGH, Urteile vom 14. Dezember 1999, aaO unter I 2 b; vom 28. Oktober 2010, aaO Rn. 12; zu Kapitalanlageprospekten: BGH, Urteile vom 22. März 2007 - III ZR 218/06, NJW-RR 2007, 925 Rn. 6; vom 19. Juli 2011 - II ZR 300/08, MDR 2011, 1187 Rn. 46; vom 8. Mai 2012 - XI ZR 262/10, BGHZ 193, 159 Rn. 22; Beschluss vom 21. Oktober 2014 - XI ZB 12/12, BGHZ 203, 1 Rn. 75; Urteil vom 11. Dezember 2014 - III ZR 365/13, NJW-RR 2015, 732 Rn. 19).

17 b) Nach dem Gesamteindruck, den das Ausflugsprogramm erweckte, trat die Beklagte nicht lediglich als Vermittler, sondern als Veranstalter der darin aufgeführten Zusatzleistungen auf.

- 18 aa) Das Ausflugsprogramm zeigt in der Kopfzeile das Logo der Beklagten, welches in fettgedruckten Lettern ihren Namen trägt. Damit weist das Blatt die Beklagte als Verfasserin des Programms aus.
- 19 Mit der Überschrift "Ihr Ausflugsprogramm" bringt die Beklagte zum Ausdruck, für ihre Pauschalreisenden ein strukturiertes Ausflugskonzept erstellt zu haben. Sie listet damit nicht nur verschiedene Möglichkeiten zur Inanspruchnahme von Fremdleistungen auf, sondern knüpft an ihre Verantwortung für den (Pauschal-)Reiseerfolg an, indem sie die Ausflugsmöglichkeiten als ein Programm darstellt, das gerade für den Reisenden als "sein Programm" zur Ausgestaltung seines Aufenthalts am Urlaubsort erstellt worden ist und auf einer auf den Reisenden zugeschnittenen Konzeption beruht. Bereits dies ist geeignet, bei dem Reisenden den Eindruck zu erwecken, von der Beklagten Vorschläge zur weiteren Ausgestaltung der bei ihr gebuchten Gesamtreiseleistung zu erhalten.
- 20 bb) In der folgenden Aufstellung der für die Reisenden zusammengestellten Ausflugsmöglichkeiten werden keine anderen Personen oder Unternehmen als Veranstalter der jeweiligen Zusatzleistung genannt. Dies verstärkt den von der Kopfzeile hervorgerufenen Eindruck, dass diese Leistungen sämtlich von der Beklagten veranstaltet werden und ihr zumindest die Verantwortung für deren Organisation und Durchführung obliegt, möge auch die tatsächliche Durchführung bei - an dieser Stelle nicht genannten - örtlichen Leistungsträgern liegen.
- 21 cc) Die Fußzeile enthält fettgedruckt die nicht zu übersehende Aufforderung, einen gewünschten Ausflug bei der Reiseleitung der Beklagten zu buchen. Die Beklagte hebt sich damit als Ansprechpartner für den Vertragsschluss hervor, womit sie ihre Stellung als Vertragspartner der angebotenen Zusatzleistungen unterstreicht.

22 dd) Demgegenüber enthält das Ausflugsprogramm - entgegen der Ansicht des Berufungsgerichts - in den auf die Auflistung folgenden Absätzen keinen klaren, deutlichen und unübersehbaren Hinweis, dass die Beklagte lediglich als Vermittler auftreten und nicht die Verantwortung für die Ausflugsleistungen übernehmen wolle.

23 Dieser Text ist in normaler Schriftgröße gehalten. Auch wenn dies der Schriftgröße für die nähere Beschreibung der Ausflüge entspricht, kann nicht angenommen werden, der Leser müsse auch den weiteren Text zu einer bloßen Vermittlerrolle der Beklagten und der Möglichkeit, die von der "örtlichen Ausflugsagentur" veranstalteten Ausflüge ebenso unter einer angegebenen Mailadresse oder einer SMS-Rufnummer buchen zu können, wahrnehmen. Das Berufungsgericht berücksichtigt nicht hinreichend, dass die Bereitschaft des Lesers, den Text von Werbeprospekten für Reiseleistungen vollständig zu lesen, begrenzt ist, auch wenn der Text durchgehend in einer normalen oder auffälligen Schrifttype gehalten ist. Insbesondere für denjenigen Leser, der die hervorgehobene Möglichkeit der Buchung über die Reiseleitung zu nutzen beabsichtigte, sind alternative Buchungsmöglichkeiten nicht oder kaum von Interesse.

24 Zudem geben die Mailadresse und die SMS-Rufnummer keinen zuverlässigen Hinweis darauf, jemand anderes als die Beklagte sei der eigenverantwortliche Vertragspartner für die Ausflüge. Es ist vom Leser eines Ausflugsprogramms weder zu erwarten, dass er die Landeszugehörigkeit für die Top-Level-Domain einer Mailadresse und für die internationale Vorwahl einer SMS-Rufnummer analysiert, noch wiese eine solche Analyse ohne weiteres von der Beklagten weg. Aufgrund des im Internet grundsätzlich frei wählbaren Domainnamens für eine Mailadresse wie "s. .bg" kann daraus nicht klar und deutlich auf ein fremdes Unternehmen geschlossen werden. Erst recht ergeben sich hieraus und aus dem Hinweis auf eine "örtliche Ausflugsagentur" keine verläss-

lichen, auf einen anderen Vertragspartner als die Beklagte hinweisenden Kontaktdaten in Form des rechtlich vollständigen Namens und der postalischen Adresse eines Unternehmens, an das die Reisenden sowohl ihre Buchung als auch etwaige Mängelrügen zu adressieren hätten.

25 Schließlich beginnt der Text der in Rede stehenden Absätze mit der Aussage "Programm- und Preisänderungen bleiben vorbehalten", womit die Beklagte wiederum unterstreicht, als Verfasserin des Ausflugsprogramms auf die Organisation der Ausflugsmöglichkeiten Einfluss nehmen zu können. Bereits der Beginn des ersten Absatzes lässt daher weder Angaben erwarten, wonach diese Organisationsverantwortung nicht bei der Beklagten liegen könnte, noch gibt er dem am Ausflugsprogramm, aber nicht am "Kleingedruckten" interessierten Leser Anlass zum Weiterlesen.

26 c) Bereits nach Inhalt und Aufmachung des Ausflugsprogramms hat die Beklagte somit den Eindruck erweckt, dass die angebotenen Zusatzleistungen fakultative Teile der von ihr als Reiseveranstalter zu organisierenden Gesamtreise sind. Die weiteren von den Parteien teils streitig, teils unstreitig vorgetragenen Aspekte des Sachverhalts zur Anbahnung der Ausflugsbuchung weisen jedenfalls nicht auf eine Vermittlerrolle der Beklagten hin. Soweit auf dem als Buchungsbeleg übergebenen Ausflugssticket der Veranstalter "S. ", mithin nicht der Name der Beklagten, vermerkt war, ist dies für die Frage, wer Vertragspartner der Kläger für die Geländewagentour wurde, schon deshalb von untergeordneter Bedeutung, weil das Ticket erst nach Vertragsschluss übergeben wurde. Der Vermerk lässt keinen Rückschluss darauf zu, die Beklagte habe bei der Vertragsanbahnung einen auf eine bloße Vermittlerrolle hinweisenden Eindruck erweckt.

27 3. Die Beklagte haftet demnach gemäß § 651f BGB als Vertragspartner der Kläger für Mängel der gebuchten Geländewagentour.

28 III. Das angegriffene Urteil ist deshalb aufzuheben, und die Sache ist zu den erforderlichen Feststellungen zum Unfallhergang und dessen Folgen und zur erneuten Entscheidung, auch über die Kosten der Revision, an das Berufungsgericht zurückzuverweisen.

Meier-Beck

Hoffmann

Schuster

Deichfuß

Kober-Dehm

Vorinstanzen:

LG Duisburg, Entscheidung vom 19.05.2014 - 2 O 3/14 -

OLG Düsseldorf, Entscheidung vom 16.12.2014 - I-21 U 99/14 -