



# BUNDESGERICHTSHOF

## IM NAMEN DES VOLKES

### URTEIL

X ZR 111/16

Verkündet am:  
21. November 2017  
Anderer  
Justizangestellte  
als Urkundsbeamtin  
der Geschäftsstelle

in dem Rechtsstreit

Nachschlagewerk: ja

BGHZ: nein

BGHR: ja

BGB § 651d Abs. 1, § 651f Abs. 1

- a) Wird dem Reisenden statt eines Zimmers in dem vertraglich zugesicherten Hotel ein Zimmer in einem anderen Hotel zur Verfügung gestellt, mindert sich der Reisepreis für die Dauer des Mangels auch dann, wenn das andere Hotel in der Nähe des gebuchten liegt und im Wesentlichen den gleichen Standard aufweist.
- b) Auch bei einer - auf die gesamte Reise gesehen - eher geringen Minderungsquote liegt regelmäßig eine erhebliche Beeinträchtigung der Reise vor, wenn die Leistungen des Reiseveranstalters an einzelnen Reisetagen so erhebliche Mängel aufweisen, dass der Vertragszweck an diesen Tagen jedenfalls weitgehend verfehlt wird und die Urlaubszeit insoweit nutzlos aufgewendet wird.

BGH, Urteil vom 21. November 2017 - X ZR 111/16 - LG Düsseldorf  
AG Düsseldorf

Der X. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs hat auf die mündliche Verhandlung vom 21. November 2017 durch den Vorsitzenden Richter Prof. Dr. Meier-Beck, die Richter Dr. Grabinski, Hoffmann und Dr. Deichfuß sowie die Richterin Dr. Marx

für Recht erkannt:

Auf die Revision der Kläger wird das Urteil der 22. Zivilkammer des Landgerichts Düsseldorf vom 2. Dezember 2016 im Umfang der nachfolgenden Änderung des Ersturteils aufgehoben.

Auf die Berufung der Kläger wird das Urteil des Amtsgerichts Düsseldorf vom 6. Mai 2016 abgeändert und wie folgt neu gefasst:

Die Beklagte wird verurteilt, an die Klägerin zu 2 976,55 € und an die Kläger 600 € jeweils nebst Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit dem 3. November 2015 zu zahlen und die Klägerin zu 2 von Rechtsanwaltskosten in Höhe von 255,85 € freizustellen. Im Übrigen wird die Klage abgewiesen.

Die weitergehende Berufung der Kläger sowie die Berufung der Beklagten werden zurückgewiesen.

Die weitergehende Revision der Kläger sowie die Revision der Beklagten werden zurückgewiesen.

Von den Kosten der ersten Instanz tragen die Kläger 20 % und die Beklagte 80 %. Von den Kosten der zweiten Instanz tragen die Kläger 30 % und die Beklagte 70 %. Die Kosten des Revisionsverfahrens werden gegeneinander aufgehoben.

Von Rechts wegen

Tatbestand:

- 1 Die Kläger begehren von dem beklagten Reiseveranstalter eine Erstattung aufgrund eines wegen Mängeln geminderten Reisepreises sowie eine Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit.
- 2 Am 17. März 2015 buchte die Klägerin zu 2 für sich und die übrigen Kläger bei der Beklagten eine Türkeireise für den Zeitraum vom 11. bis 22. August 2015 zum Reisepreis von 3.026 €. Die Parteien vereinbarten eine Unterbringung in einem Zimmer mit Meerblick oder seitlichem Meerblick in einem bestimmten Hotel in Antalya. Da dieses überbucht war, wurden die Kläger für drei Tage in einem anderen Hotel untergebracht. Das Zimmer in diesem Hotel bot keinen Meerblick und wies schwerwiegende Hygienemängel auf.
- 3 Die Kläger haben, soweit für das Revisionsverfahren von Interesse, wegen der Unterkunft in einem anderen Hotel, den Mängeln des Zimmers in diesem Hotel und der Beeinträchtigung durch den Umzug in das gebuchte Hotel eine Minderung des Reisepreises sowie eine Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit begehrt. Das Amtsgericht hat der Klägerin zu 2 einen Minderungsbetrag in Höhe von 605,19 € nebst Zinsen sowie die Freistel-

lung von Rechtsanwaltskosten in Höhe von 147,56 € zuerkannt und die Klage im Übrigen abgewiesen. Auf die Berufung der Kläger hat das Landgericht den Minderungsbetrag um weitere 371,36 € erhöht; im Übrigen hat es die Berufung beider Parteien zurückgewiesen. Mit den vom Berufungsgericht zugelassenen Revisionen begehren die Kläger weiterhin eine Entschädigung nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit in Höhe von mindestens 1.250 € nebst Zinsen sowie eine weitere Freistellung von Rechtsanwaltskosten in Höhe von 187,19 € und die Beklagte eine Wiederherstellung des erstinstanzlichen Urteils, soweit sie mit dem Berufungsurteil zu mehr als insgesamt 894,02 € nebst Zinsen verurteilt worden ist.

#### Entscheidungsgründe:

4

I. Das Berufungsgericht hat angenommen, dass die Reise Mängel aufgewiesen habe, die eine Minderung des Reisepreises um 976,55 € (= 32,3 % des Reisepreises) rechtfertigten. Die Unterbringung in einem anderen als dem gebuchten Hotel begründe auch bei vergleichbarem Standard und räumlicher Nähe zum gebuchten Hotel bereits als solche eine Minderung um 10 % für die betroffenen Reisetage. Weitere 5 % rechtfertigten sich wegen des fehlenden (zumindest) "seitlichen Meerblicks". Die schwerwiegenden Hygienemängel des den Klägern ersatzweise zugewiesenen Zimmers (fehlende Reinigung vor Bezug und während des Aufenthalts, Blutflecken auf dem Boden, ein mit Erbrochenem verunreinigtes und stark danach riechendes Kinderbett, eine Vielzahl von Ameisen sowie Bohrstaub im Badezimmer) hätten den Aufenthalt und insbesondere die Übernachtung in diesem Zimmer unzumutbar gemacht. Wegen dieser Mängel sei eine Minderung des Tagesreisepreises für drei Tage in Höhe von 70 % angemessen. Schließlich sei für den Umzug in das ursprüng-

lich gebuchte Hotel am 14. August 2015 eine Minderung des Tagesreisepreises in Höhe von 100 % zu veranschlagen; das Packen der Koffer, insbesondere für die mitreisenden Kinder, die Mühen des Umzugs sowie die mit einem Wechsel zwangsläufig verbundene Eingewöhnungsphase im neuen Hotel führten zu einer vollständigen Entwertung des betroffenen Reisetags. Die festgestellten Mängel rechtfertigten jedoch nach der gebotenen, am Reisezweck und Reisecharakter orientierten Gesamtwürdigung mangels erheblicher Beeinträchtigung der Reise in ihrer Gesamtheit keine Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit. Sie hätten von den elf Reisetagen nur einen relativ kurzen Zeitraum von drei bis vier Tagen betroffen. Es sei davon auszugehen, dass der Ärger über die Mängel des Ersatzhotels nach etwa ein bis zwei Tagen nachgelassen habe und die Kläger sich in der neuen Umgebung des neuen Hotels ausreichend eingewöhnt hätten, um sodann die noch verbleibenden sieben beziehungsweise acht Urlaubstage unbeschwert genießen zu können. Weitere Mängel seien nicht aufgetreten. Auch die (noch) vergleichsweise geringe Minderungsquote von etwa 32 % des Reisepreises spreche indiziell gegen eine erhebliche Reisebeeinträchtigung.

5           II.       Dies hält der revisionsrechtlichen Nachprüfung hinsichtlich der Angriffe der Revision der Beklagten stand, die sich nur dagegen wendet, dass das Berufungsgericht bereits wegen der dreitägigen Unterbringung in einem anderen Hotel, das einen vergleichbaren Standard aufwies und in unmittelbarer Nähe zum gebuchten Hotel lag, eine Minderung des Reisepreises für drei Tage um 10 % für gerechtfertigt gehalten hat.

6           1.       Mit der Unterbringung der Kläger in einem anderen Hotel fehlte der Reise, wie das Berufungsgericht zutreffend und von der Revision unbeanstandet angenommen hat, eine zugesicherte Eigenschaft (§ 651c Abs. 1 BGB). Dieser Mangel rechtfertigt die angegriffene Minderung.

- 7 a) Der für die ersten drei Reisetage geschuldete Reisepreis ist wegen des Fehlens dieser Eigenschaft und des sich daraus ergebenden Reismangels gemindert. Der Reismangel ist nicht durch die Unterbringung in einem "vergleichbaren" Hotel am gleichen Ort vollständig behoben worden.
- 8 aa) Für die Frage, ob ein Mangel durch eine gleichwertige und gleichartige Ersatzleistung vollständig behoben werden kann, kommt es darauf an, ob die Vertragsbeteiligten die konkrete Leistung nach dem Vertragszweck und ihrem erkennbaren Willen als austauschbar angesehen haben. Insoweit stellt sich die Rechtslage nicht anders dar als bei einem Stückkauf und der Frage, ob in diesen Fällen die vertragliche Leistung auch durch eine Ersatzlieferung als Nacherfüllung erreicht werden kann. Es kommt hierfür in der Regel darauf an, ob die Entscheidung zum Vertragsschluss nur aufgrund objektiver Anforderungen gefallen ist, die auf andere Weise ebenso gut erreicht werden können, oder ob der Gläubiger diese Entscheidung (erkennbar) auch im Hinblick auf weitere, nicht austauschbare Gegebenheiten der Vertragsanbahnung oder des weiteren Vertragsinhalts getroffen hat (vgl. zum Kaufvertrag: BGH, Urteil vom 7. Juni 2006 - VIII ZR 209/05, BGHZ 168, 64 unter II 2 a bb; zum Reisevertrag: BGH, Urteil vom 11. Januar 2005 - X ZR 118/03, BGHZ 161, 389 unter II 2 b). Die bloße Entgegennahme einer Ersatzleistung rechtfertigt für sich nicht die Schlussfolgerung, dass die Vertragsbeteiligten die zu ersetzende Leistung als nach objektiven Kriterien austauschbar angesehen haben, denn dem Gläubiger steht es frei, eine Nachbesserung oder Abhilfe auch dann zu verlangen, wenn damit eine vollständige Behebung des Mangels nicht erreicht werden kann. In diesem Falle bleibt die Leistung im Übrigen mangelhaft und berechtigt insoweit zur Minderung (vgl. BGH, Urteil vom 6. Februar 2013 - VIII ZR 374/11, NJW 2013, 1365 Rn. 12).

9           bb) Das Berufungsgericht hat zutreffend angenommen, dass es dem Reisenden typischerweise nicht nur darauf ankommt, eine bestimmte Hotelkategorie an einem bestimmten Ort zu buchen, so dass sich das gebuchte Hotel ohne weiteres gegen ein anderes, gleichwertiges Hotel austauschen lässt. Vielmehr bietet der Reiseveranstalter dem Reisenden regelmäßig nicht bestimmte Kategorien, sondern bestimmte einzelne Hotels in näher charakterisierter Lage, einer bestimmten Größe und mit bestimmter, im Einzelnen beschriebener Ausrichtung und Ausstattung an und konkretisiert diese Beschreibung durch den optischen Eindruck des Angebots vermittelnde Photographien des Hotels weiter. Der Reisende wählt aus diesem Gesamtangebot aus. Er trifft die Entscheidung, welches Hotel er buchen möchte, nach seinen persönlichen Kriterien, die typischerweise eine Mischung objektiver Gesichtspunkte wie insbesondere dem Preis oder dem Preis-Leistungs-Verhältnis und durch den persönlichen Geschmack und persönliche Vorlieben oder Erfahrungen geprägter subjektiver Faktoren darstellen. Das Berufungsgericht hat mit dem Hinweis auf "Fortuna-Reisen" zutreffend darauf aufmerksam gemacht, dass diese Möglichkeit einer auf ein bestimmtes Hotel konkretisierten Auswahl auch einen Marktwert hat, denn Reisen, die die betreffende Dispositionsbefugnis auf den Reiseveranstalter verlagern und diesem damit eine bessere Ausnutzung seiner Kapazitäten gestatten, werden typischerweise zu niedrigeren Preisen angeboten. Die Erwägung der Revision der Beklagten, der nach § 651d Abs. 1 Satz 1, § 638 Abs. 3 Satz 1 BGB maßgebliche wirkliche Wert der Leistung sei derjenige, der für die Buchung im Ersatzhotel hätte bezahlt werden müssen, geht deshalb fehl. Den wirklichen Wert der Leistung spiegelt vielmehr derjenige Preis wider, der für eine Reise mit einer - gewissen - Dispositionsbefugnis des Reiseveranstalters hinsichtlich der Hotelauswahl zu zahlen gewesen wäre.

10           b) Das Berufungsgericht hat die Minderung mit 10 % des Tagesreisepreises veranschlagt. Dies lässt keinen Rechtsfehler erkennen und wird von

der Revision als solches auch nicht angegriffen. Die Minderung ist, soweit erforderlich, nach § 651d Abs. 1 Satz 1, § 638 Abs. 3 Satz 2 BGB durch Schätzung zu ermitteln. Da nichts dafür geltend gemacht worden ist, dass - mit vertretbarem Aufwand - Feststellungen zum Marktwert von Reisen getroffen werden können, die sich (nur) dadurch unterscheiden, dass dem Veranstalter die Befugnis, das ausgewählte Hotel durch ein in räumlicher Nähe gelegenes "vergleichbares" anderes zu ersetzen, eingeräumt oder nicht eingeräumt worden ist, ist die entsprechende Schätzung des Berufungsgerichts nicht zu beanstanden.

11           2.       Die weiteren Ausführungen des Berufungsgerichts zu den Reismängeln, die sich aus den hygienischen Zuständen in dem ersatzweise zur Verfügung gestellten Hotelzimmer sowie dem Aufwand für den Umzug in das gebuchte Hotel ergaben, sowie zur Bemessung der daraus folgenden Minderung des Reisepreises lassen gleichfalls keinen Rechtsfehler erkennen.

12           III.       Die Revision der Kläger hat Erfolg.

13           1.       Der Entschädigungsanspruch nach § 651f Abs. 2 BGB entsteht - außer im Fall der Vereitelung der Reise - ebenso wie das Kündigungsrecht nach § 651e Abs. 1 Satz 1 BGB dann, wenn die Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt wird. Der unbestimmte Rechtsbegriff "erheblich beeinträchtigt" ist nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs für beide Vorschriften grundsätzlich einheitlich auszulegen (BGH, Urteile vom 17. April 2012 - X ZR 76/11, NJW 2012, 2107 = RRa 2012, 170 Rn. 32; vom 14. Mai 2013 - X ZR 15/11, NJW 2013, 3170 = RRa 2013, 218 Rn. 34). Für die Erheblichkeit der Beeinträchtigung kommt es nicht nur darauf an, welchen Anteil der Mangel in Relation zur gesamten Reiseleistung hat. Vielmehr ist auch zu berücksichtigen, wie gravierend sich der Mangel für den Reisenden ausgewirkt hat. Dabei ist das Maß, mit dem ein Mangel die Reise beeinträchtigt, aufgrund einer an

Zweck und konkreter Ausgestaltung der Reise sowie Art und Dauer der Beeinträchtigung orientierten Gesamtwürdigung zu beurteilen (BGH, NJW 2012, 2107 Rn. 34; Urteil vom 7. Oktober 2008 - X ZR 37/08, NJW 2009, 287 = RRa 2009, 40 Rn. 15). Diese Gesamtwürdigung ist aus der Sicht eines Durchschnittsreisenden orientiert am Reisezweck und Reisecharakter unter Würdigung aller Umstände vorzunehmen, wobei eine hohe Minderungsquote ein Indiz sein kann, eine bestimmte Minderungsquote aber nicht Voraussetzung für die Annahme einer erheblichen Beeinträchtigung der Reise ist (BGH, NJW 2013, 3170 Rn. 34 f.).

- 14 Mit dem Erfordernis der Vereitelung oder erheblichen Beeinträchtigung der Reise schränkt das Gesetz nicht - was mit der Richtlinie 90/314 EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (ABl. EG L 158 S. 59) unvereinbar wäre - den Entschädigungsanspruch ein, sondern formuliert das Kriterium, an dem sich entscheidet, ob die vom Reiseveranstalter erbrachte Leistung nicht nur Mängel aufweist, sondern so weit hinter dem geschuldeten Leistungserfolg zurückbleibt, dass dem Reisenden neben der das Äquivalenzinteresse der Vertragsparteien währenden Anpassung der Vergütung für die mangelhafte Leistung auch ein Ausgleich für die immaterielle Beeinträchtigung in Gestalt nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit zuzubilligen ist. Ein solcher Ausgleich ist dann, aber auch nur dann geboten, wenn sich die Reiseleistung, gemessen an ihrem Ziel und ihrer vertraglich vereinbarten Ausgestaltung so weit von demjenigen entfernt, um dessentwillen der Reisende die Urlaubszeit aufgewendet hat, dass die Erreichung des Vertragszwecks als vereitelt oder jedenfalls quantitativ oder qualitativ erheblich beeinträchtigt angesehen werden muss.

15            Das Revisionsgericht hat zu prüfen, ob der Tatrichter die der Bedeutung  
des unbestimmten Rechtsbegriffs entsprechenden Wertungsmaßstäbe ange-  
wendet und deren Grenzen zutreffend erkannt sowie alle hierfür wesentlichen  
Tatsachen, Denkgesetze und Erfahrungssätze beachtet hat (BGH, NJW 2012,  
2107 Rn. 32).

16            2.        Diesen Anforderungen wird das Berufungsurteil nicht gerecht.

17            a)        Das Berufungsgericht hat zwar im Ausgangspunkt zutreffend und  
im Einklang mit der höchstrichterlichen Rechtsprechung nicht auf die Beein-  
trächtigung an bestimmten Reisetagen, sondern darauf abgestellt, ob die Reise  
insgesamt und damit die geschuldete Gesamtleistung des Reiseveranstalters  
erheblich beeinträchtigt worden ist. Es hat die gebotene Gesamtwürdigung  
aber, wie die Revision der Kläger zu Recht rügt, im Wesentlichen auf eine  
quantitative Gegenüberstellung zwischen drei oder vier (stark) beeinträchtigten  
und sieben oder acht Urlaubstagen reduziert, die die Reisenden unbeschwert  
hätten genießen können, und der als (noch) vergleichsweise gering bezeichne-  
ten Minderungsquote von etwa 32 % fehlerhaft indizielle Wirkung für eine feh-  
lende erhebliche Beeinträchtigung beigemessen.

18            Der Bundesgerichtshof hat nicht einer geringen, sondern einer hohen  
Minderungsquote indizielle Wirkung beigemessen. Denn je höher die Minde-  
rungsquote, desto ferner liegt es, dass die Reiseleistung, gemessen an ihrem  
Ziel und ihrer vertraglich vereinbarten Ausgestaltung weitgehend demjenigen  
entsprochen hat, um dessentwillen der Reisende die Urlaubszeit aufgewendet  
hat, so dass der Vertragszweck noch als jedenfalls im Wesentlichen erreicht  
angesehen werden kann. Dieser Satz lässt sich jedoch nicht umkehren, denn  
trotz einer eher geringen Minderungsquote kann eine erhebliche Beeinträchti-  
gung der Reise vorliegen, wenn der Vertragszweck an einzelnen Reisetagen

vollständig oder jedenfalls weitgehend verfehlt worden ist. Aufgewendete Urlaubszeit ist eine nach Wochen oder Tagen bemessene Zeit. Rechtfertigen Mängel der Reise die Annahme, dass die Beeinträchtigungen an einzelnen Tagen so erheblich waren, dass der Vertragszweck verfehlt und die Urlaubszeit insoweit "nutzlos aufgewendet" worden ist, kann regelmäßig auch eine erhebliche Beeinträchtigung der Reise nicht verneint werden.

19            b)     Wie ausgeführt, hat das Berufungsgericht in tatrichterlicher Würdigung den Tagesreisepreis im Hinblick auf die drei Übernachtungen in dem Zimmer, dessen Zustand es aufgrund der Inaugenscheinnahme der zu den Akten gereichten Lichtbilder als "ekelerregend" und "schlichtweg unzumutbar" qualifiziert hat, um jeweils 70 % gemindert und den Klägern ferner für den vierten Urlaubstag wegen des notwendigen Umzugs eine Minderung von 100 % zugbilligt. Daraus ergibt sich bereits, lässt man An- und Abreisetag außer Betracht, eine - als solche vom Berufungsgericht zutreffend gesehene - Relation von drei weitgehend beeinträchtigten zu sieben nicht beeinträchtigten Urlaubstagen. Da die Mängel ihrer Art nach auch dergestalt waren, dass der Vertragszweck in den ersten drei Tagen im Wesentlichen verfehlt wurde, kann eine erhebliche Beeinträchtigung der Reise hiernach nicht verneint werden.

20            IV.     Das Berufungsurteil ist folglich aufzuheben, soweit das Berufungsgericht einen Anspruch der Kläger auf eine Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit (und eine weitere Freistellung von Rechtsanwaltskosten für die Verfolgung dieser Ansprüche) verneint hat. Da weitere Feststellungen weder erforderlich noch zu erwarten sind, ist die Sache entscheidungsreif und vom Senat selbst zu entscheiden (§ 563 Abs. 3 ZPO).

- 21           1.     Den Klägern steht eine Entschädigung wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit gemäß § 651f Abs. 2 BGB zu, weil die Reise aufgrund der gravierenden hygienischen Mängel des Zimmers in dem anderen Hotel und des erforderlichen Umzugs erheblich beeinträchtigt war.
- 22           2.     Für die Höhe der Entschädigung können der Umfang der die erhebliche Beeinträchtigung begründenden Reisemängel, die zu einer nutzlosen Aufwendung der Urlaubszeit bei den Reisenden geführt haben, sowie der Reisepreis maßgeblich herangezogen werden (vgl. BGH, Urteil vom 11. Januar 2005 - X ZR 118/03, BGHZ 161, 389 unter II 3 b (1) bb). Im Streitfall sind danach die unzumutbaren hygienischen Verhältnisse im Hotelzimmer während der ersten drei Tage, die dadurch bedingten Beeinträchtigungen des Schlafs der Reisenden sowie die nahezu vollständige Entwertung des Umzugstags als eines für die Erholung vorgesehenen Reisetags als entschädigungsrelevante Gesichtspunkte zu berücksichtigen. Demgegenüber bleiben der fehlende seitliche Meerblick und die Unterbringung in einem dem Standard nach nicht geringwertigeren Ersatzhotel außer Betracht; diese Umstände haben den Erholungs- und Erlebniswert der Reise und damit den Zweck der aufgewendeten Urlaubszeit allenfalls in einer vernachlässigbaren Weise beeinträchtigt. Hiernach erachtet der Senat eine Entschädigung in Höhe von insgesamt 600 € für alle Reisenden für angemessen.
- 23           3.     Für den Anspruch auf Freistellung von den vorgerichtlichen Anwaltskosten folgt hieraus, dass den Klägern insgesamt eine Forderung in Höhe von 1.576,55 € zustand. Hieraus errechnen sich Anwaltskosten (Gebühr 2300 x 1,3, Gebühr 7002, Umsatzsteuer) in Höhe von 255,85 €.

V. Die Kostenentscheidung beruht auf § 92 Abs. 1, § 97 Abs. 1 ZPO.

Meier-Beck

Grabinski

Hoffmann

Deichfuß

Marx

Vorinstanzen:

AG Düsseldorf, Entscheidung vom 06.05.2016 - 44 C 423/15 -

LG Düsseldorf, Entscheidung vom 02.12.2016 - 22 S 149/16 -