



# BUNDESGERICHTSHOF

## IM NAMEN DES VOLKES

### URTEIL

VIII ZR 289/19

Verkündet am:  
10. Juni 2020  
Reiter,  
Justizangestellte  
als Urkundsbeamtin  
der Geschäftsstelle

in dem Rechtsstreit

Nachschlagewerk: ja

BGHZ: nein

BGHR: ja

BGB § 305 Abs. 1, § 305c Abs. 2

- a) Bei der Auslegung Allgemeiner Geschäftsbedingungen sind regelmäßig auch Formulklauseln eines "Gesamtklauselwerks", die mit der Klausel inhaltlich zu einer Einheit verbunden sind, zu berücksichtigen (im Anschluss an BGH, Urteile vom 5. November 1991 - XI ZR 246/90, NJW 1992, 180 unter 3 b; vom 10. Februar 1993 - XII ZR 74/91, NJW 1993, 1133 unter II 2 c; vom 14. März 2012 - VIII ZR 202/11, NJW-RR 2012, 1333 Rn. 19 ff.; vom 18. Juli 2012 - VIII ZR 337/11, BGHZ 194, 121 Rn. 18 f.). Mit "Gesamtklauselwerk" ist jedoch grundsätzlich nur der Kontext gemeint, den das Klauselwerk setzt, in dem die auszulegende Allgemeine Geschäftsbedingung aufgeführt ist, nicht dagegen Bestimmungen, die in gesonderten Urkunden niedergelegt sind und auf die die auszulegende Klausel nicht Bezug nimmt.
- b) Der Grundsatz der kundenfeindlichsten Auslegung führt dazu, dass bei einer mehrdeutigen Klausel von den möglichen Auslegungen diejenige zugrunde zu legen ist, die zur Unwirksamkeit der Klausel führt (im Anschluss an BGH, Urteile vom 29. April 2008 - KZR 2/07, BGHZ 176, 244 Rn. 19; vom 21. April 2009 - XI ZR 78/08, BGHZ 180, 257 Rn. 31, 11; vom 18. März 2015 - VIII ZR 185/14, BGHZ 204, 302 Rn. 22; vom 23. August 2018 - III ZR 192/17, NJW 2019, 47 Rn. 16; jeweils mwN).

BGB § 309 Nr. 5 Buchst. a

- a) Bezieht eine Formulklausel einen nicht ersatzfähigen Schaden in die Pauschale ein, ist sie nach § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB unwirksam, weil die Schadenspauschale dann generell überhöht ist (im Anschluss an Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, EnWZ 2019, 351 Rn. 18 mwN).
- b) Dies ist der Fall, wenn ein Energieversorgungsunternehmen in die von ihm berechnete Inkassokostenpauschale den für die Schadensermittlung und die außergerichtliche Abwicklung seines Schadensersatzanspruchs anfallenden und somit grundsätzlich von ihm selbst zu tragenden Arbeits- und Zeitaufwand in die Pauschale einfließen lässt. Daran ändert der Umstand nichts, dass es diese Tätigkeiten durch Schwestergesellschaften erledigen lässt (Anschluss und Fortführung von Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 19 ff.).

BGH, Urteil vom 10. Juni 2020 - VIII ZR 289/19 - OLG München  
LG München I

Der VIII. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs hat im schriftlichen Verfahren gemäß § 128 Abs. 2 ZPO mit Schriftsatzfrist bis zum 11. Mai 2020 durch die Vorsitzende Richterin Dr. Milger, die Richterin Dr. Fetzer, die Richter Dr. Büniger und Dr. Schmidt sowie die Richterin Wiegand

für Recht erkannt:

Auf die Rechtsmittel des Klägers werden das Urteil des 29. Zivilsenats des Oberlandesgerichts München vom 18. Oktober 2018 aufgehoben und das Urteil des Landgerichts München I - 12. Zivilkammer - vom 7. Dezember 2017 abgeändert.

Die Beklagte wird verurteilt, es bei Vermeidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgelds bis zu 250.000 €, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, diese zu vollstrecken an den Geschäftsführern, zu unterlassen, bei mit Verbrauchern geschlossenen Verträgen über die Lieferung von Erdgas die nachfolgende oder eine inhaltsgleiche Klausel als Allgemeine Geschäftsbedingung einzubeziehen sowie sich auf die Bestimmung bei der Abwicklung derartiger Verträge zu berufen:

"3.2 Preise bei Zahlungsverzug  
(je Vorgang)  
Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten  
(Inkassokosten; umsatzsteuerfrei) 34,15 Euro"

Die Beklagte wird weiter verurteilt, an den Kläger 214 € nebst Zinsen hieraus in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinsatz seit dem 9. Mai 2017 zu bezahlen.

Die Beklagte hat die Kosten des Rechtsstreits zu tragen.

Von Rechts wegen

Tatbestand:

1 Der Kläger ist in die Liste qualifizierter Einrichtungen nach § 4 Abs. 1 UKlaG eingetragen. Bei der Beklagten, die zum Konzern der Stadtwerke gehört, handelt es sich um ein Energieversorgungsunternehmen, welches Privatkunden sowohl im Rahmen der Grund- und Ersatzversorgung als auch auf der Grundlage von Sonderverträgen mit Gas beliefert.

2 Gegenüber beiden Kundengruppen verwendet die Beklagte ihr "Preisblatt M-Erdgas Allgemeine Preise S. Versorgungs GmbH" (im Folgenden: Preisblatt), welches unter anderem folgende Bestimmung zur Festlegung einer Kostenpauschale enthält:

**"3.2 PREISE BEI ZAHLUNGSVERZUG**  
(je Vorgang)  
Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten  
(Inkassokosten; umsatzsteuerfrei)<sup>4</sup> 34,15 Euro"

3 Unter der im Preisblatt ebenfalls aufgeführten "Hilfe zur Preisdarstellung" wird die der Klausel angefügte Fußnote vier wie folgt erläutert:

"4 Dem Kunden ist der Nachweis geringerer Kosten gestattet."

4 Weiter enthalten die von der Beklagten gegenüber Haushaltskunden in der Grund- und Ersatzversorgung verwendeten "Ergänzenden Bedingungen der S. Versorgungs GmbH (S. ) für die Grund- und Ersatzversorgung von Haushaltskunden mit Gas aus dem Niederdrucknetz (Anlage zur GasGVV)" (im Folgenden: Ergänzende Bedingungen) ebenso wie die ihren Verträgen mit Sonderkunden zugrunde gelegten "Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Lieferung von Erdgas" (im Folgenden: Allgemeine Bedingungen) jeweils folgende Klausel (Ziffer 2.10 der Ergänzenden Bedingungen bzw. Ziffer 6.8 der Allgemeinen Bedingungen):

"Bei Zahlungsverzug des Kunden können die S. [= Beklagte], wenn sie erneut zur Zahlung auffordern oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lassen, die dadurch entstandenen Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen; die pauschale Berechnung muss einfach nachvollziehbar sein. Die Pauschale darf die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Kosten nicht übersteigen. Auf Verlangen des Kunden ist die Berechnungsgrundlage nachzuweisen. Der Nachweis geringerer Kosten ist dem Kunden gestattet."

5 Die in den genannten Bedingungen vorgesehene Einschaltung eines Beauftragten mit dem Zahlungseinzug erfolgt nicht durch die Beklagte selbst. Vielmehr beschränkt sie sich darauf, den säumigen Kunden zweimal erfolglos anzumahnen. Anschließend betraut sie die S. Kundenservice GmbH, ein ebenfalls dem Konzern der Stadtwerke angehörendes Dienstleistungsunternehmen, mit der Beitreibung der Forderung. Diese wiederum gibt den Auftrag weiter an die S. Services GmbH, eine andere dem Konzern der Stadtwerke zugehörige Gesellschaft, welche schließlich ein externes Dienstleistungsunternehmen für den Forderungseinzug beim säumigen Kunden einsetzt.

6 Ein Mitarbeiter des externen Dienstleisters sucht den säumigen Kunden auf und fordert diesen letztmalig zur Zahlung auf. Erfolgt keine Zahlung, wird

die Gasversorgung bei einem weiteren Besuch eines Mitarbeiters dieses Unternehmens unterbrochen.

7 Die S. Services GmbH stellt nach dem Vortrag der Beklagten der S. Kundenservice GmbH pro Inkassovorgang jeweils den im Preisblatt ausgewiesenen Betrag von 34,15 € in Rechnung, den letztere wiederum von der Beklagten erstattet verlangt.

8 Bei der S. Services GmbH fallen durchschnittlich pro Inkassovorgang Kosten von insgesamt 56,03 € an, die die Beklagte wie folgt aufschlüsselt:

9	1. Vergütung des externen Dienstleisters	17,23 €
	(kalkuliert nach durchschnittlich pro säumigem Kunden anfallenden 1,3 Fahrten)	
	2. Summe der bei der S. Services GmbH für die Unterstützung der Tätigkeit des externen Dienstleisters angefallenen IT-Kosten	25,50 €
	3. Materialkosten	0,22 €
	4. Servicedienstleistungen der S. Services GmbH	13,08 €
	(Personalkosten für Mitarbeiter, die mit der Planung und Qualitätssicherung des Einsatzes des externen Dienstleisters betraut sind)	
	Gesamtsumme:	56,03 €

10 Die in Ansatz gebrachten IT-Kosten (oben Ziffer 2) setzen sich zusammen aus den "IT-Systemkosten" (13,79 €), aus dem Aufwand für Lizenzen und Wartung für - dem externen Dienstleister von der S. Services GmbH über-

lassene - mobile Datenerfassungsgeräte (im Jahr 2016: 5,33 € pro Inkassovorgang), aus den durch die Zurverfügungstellung von mit Computern und Telefonen ausgestatteten Arbeitsplätzen für Mitarbeiter des externen Dienstleisters bei der S. Services GmbH anfallenden Kosten (im Jahr 2016: 2,72 € je Inkassovorgang) und aus den Personalkosten für diejenigen Arbeitskräfte der S. Services GmbH, die mit "Systemdienstleistungen" (First-Level-Support für die eingesetzten IT-Systeme, Betreuung des mit dem Inkassovorgang zusammenhängenden "Posteinlaufs" und Erbringung sonstiger Unterstützungsleistungen) für die Tätigkeit des externen Dienstleisters betraut sind (im Jahr 2016: 3,66 € pro Inkassovorgang). Dabei berechnet die Beklagte die geltend gemachten "IT-Systemkosten" (13,79 €) nach dem Zeitanteil, zu dem von der S. Services GmbH auch anderweitig eingesetzte IT-Systeme für Zugriffe des externen Dienstleisters auf das Vertragskonto des jeweiligen Schuldners in Echtzeit bereitgestellt werden.

- 11 Der Kläger wendet sich gegen die Zulässigkeit der pauschalen Berechnung der Inkassokosten in Ziffer 3.2 des Preisblatts und nimmt die Beklagte auf Unterlassung der Verwendung entsprechender oder inhaltsgleicher Bestimmungen gegenüber Verbrauchern sowie auf Erstattung von Abmahnkosten in Höhe von 214 € nebst Zinsen in Anspruch. Die Klage hat in den Vorinstanzen keinen Erfolg gehabt. Mit der vom Berufungsgericht zugelassenen Revision verfolgt der Kläger sein Klagebegehren weiter.

Entscheidungsgründe:

- 12 Die Revision hat Erfolg.

I.

13                    Das Berufungsgericht hat zur Begründung seiner Entscheidung - soweit für das Revisionsverfahren von Interesse - im Wesentlichen ausgeführt:

14                    Die geltend gemachten Ansprüche auf Unterlassung nach § 1 UKlaG und auf Ersatz der Abmahnkosten gemäß § 5 UKlaG, § 12 Abs. 1 Satz 2 UWG bestünden nicht, da die beanstandete, einer Inhaltskontrolle unterliegende Klausel nicht nach § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB unwirksam sei.

15                    Die Klausel, die einen Pauschalbetrag von 34,15 € festlege, sei im Rahmen der kundenfeindlichsten Auslegung dahingehend auszulegen, dass sie das bloße Versenden weiterer Mahnungen nach Verzugseintritt nicht erfasse. Vielmehr werde nach der Klausel in Ziffer 3.2 des Preisblatts ein Pauschalbetrag von 34,15 € nur geschuldet, wenn bei Zahlungsverzug die Forderungseinziehung durch einen Beauftragten in einer Weise betrieben werde, die über das bloße Versenden weiterer Zahlungsaufforderungen nach Verzugseintritt hinausgehe.

16                    Für die Auslegung der Klausel in Ziffer 3.2 des Preisblatts seien die Regelungen in Ziffer 2.10 der Ergänzenden Bedingungen und in Ziffer 6.8 der Allgemeinen Bedingungen heranzuziehen. Denn Ziffer 3.2 des Preisblatts beziehe sich als Festsetzung des zu leistenden Betrags letztlich auf diese Bestimmungen. Dort werde aber zwischen der bloßen erneuten Zahlungsaufforderung einerseits und der Zahlungseinziehung (durch einen Beauftragten) andererseits unterschieden. Aus dieser Unterscheidung sei dem verständigen und redlichen Vertragspartner der Beklagten ersichtlich, dass die beanstandete Klausel im Preisblatt nicht jede Handlung eines Beauftragten bei Zahlungsverzug erfasse, sondern nur solche Tätigkeiten, die über eine erneute Zahlungsaufforderung hinausgingen. Die vom Kläger und vom Landgericht vertretene Auslegung, die

Klausel erfasse auch das bloße Versenden von Zahlungsaufforderungen durch einen Beauftragten, weil sich der in Ziffer 3.2 verwendete allgemeine Begriff der "Inkassotätigkeit" regelmäßig auch auf solche Tätigkeiten erstrecke, sei fernliegend und nicht ernstlich in Erwägung zu ziehen, weil eine derartige isolierte Auslegung allein der angegriffenen Bestimmung im Preisblatt die konkrete Ausgestaltung der Klauselwerke außer Acht lasse.

17 Nach dieser Auslegung halte die Klausel der Inhaltskontrolle stand. Die vorgesehene Pauschale von 34,15 € übersteige nicht den nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden im Sinne von § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB. Sie umfasse keine Schäden, die nicht ersetzbar seien.

18 Zwar habe ein Geschädigter seinen bei der Schadensermittlung und der außergerichtlichen Abwicklung seines Schadensersatzanspruchs anfallenden Arbeits- und Zeitaufwand nach der höchstrichterlichen Rechtsprechung grundsätzlich selbst zu tragen, auch wenn er die Tätigkeiten extern erledigen lasse. Jedoch stelle dieser Arbeits- und Zeitaufwand dann einen ersatzfähigen Schaden dar, wenn der im Einzelfall erforderliche Aufwand die im Rahmen des Üblichen typischerweise zu erbringende Mühewaltung überschreite. Maßnahmen der Zahlungseinziehung, die über das Versenden weiterer Zahlungsaufforderungen nach Verzugseintritt hinausgingen, überschritten aber den Rahmen der dem Geschädigten zuzurechnenden Mühewaltung. Vom Gläubiger werde nur gefordert, den Schuldner in Verzug zu setzen. Darüber hinausgehende Beitreibungsmaßnahmen, wie sie hier allein Gegenstand der beanstandeten Klausel seien, oblägen hingegen nicht mehr dem Gläubiger selbst.

19 Damit könne die Beklagte die bei der S. Services GmbH anfallenden Personalkosten sowohl für die Planung und Überwachung der Leistungen des externen Dienstleisters in Höhe von 13,08 € je Inkassofall als auch für die

IT-Systemdienstleistungen in Höhe von 3,66 € pro Inkassovorgang verlangen. Weder die Auslagerung dieser Tätigkeiten auf ein anderes Unternehmen noch dessen Zugehörigkeit zum selben Konzern stünden der Ersatzfähigkeit dieser Kosten entgegen.

20           Denn die Beklagte hätte diese Kosten auch geltend machen können, wenn sie bei ihr selbst angefallen wären. In Fällen, in denen eine eigene Müheverwaltung dem Geschädigten nicht zur Entlastung des Schädigers zuzumuten sei, dürfe daraus, dass der Geschädigte eigene Arbeitsleistungen erbringe, nicht geschlossen werden, dass ein geldwerter Aufwand nicht erforderlich gewesen sei. Anderes könne auch nicht gelten, soweit der Geschädigte dem Schaden im eigenen Betrieb unter Einsatz von ohnehin zu entlohnenden Arbeitskräften begegne. Auch dann zählten zu den erforderlichen Kosten nicht nur der bare Aufwand (etwa für Material), sondern auch der Verkehrswert der eingesetzten Arbeitskraft ohne Rücksicht darauf, ob insoweit ein Lohnmehraufwand eingetreten oder ein anderweiter Verdienst tatsächlich entgangen sei (vgl. BGH, Urteile vom 26. Februar 1980 - VI ZR 53/79; vom 9. Dezember 2008 - VI ZR 173/07).

21           Die Verlagerung solcher Kosten auf ein konzernverbundenes Unternehmen begegne daher keinen Bedenken, ohne dass es darauf ankäme, ob derartige Verlagerungen im Rahmen des sogenannten "Konzerninkasso" regelmäßig zur Erstattungsfähigkeit führten. Im Übrigen habe der Bundesgerichtshof in anderem Zusammenhang (BGH, Beschluss vom 28. Februar 2017 - I ZR 46/16) Kosten für Mitarbeiter eines fremden Unternehmens in vollem Umfang für berücksichtigungsfähig erachtet, obwohl dieses zum Konzern der dortigen Beklagten gehört habe.

22

Darüber hinaus seien auch die Kosten für den externen Dienstleister sowie die jeweils durch die Nichtzahlung des Kunden verursachten Kosten für den IT-Einsatz und für das verwendete Material als Verzugsschaden zu ersetzen. Denn diese Kosten fielen bei der Beklagten tatsächlich inkassofallbezogen an, wenn jeweils die S. Services GmbH mit der Beitreibung beauftragt werde.

II.

23 Diese Beurteilung hält rechtlicher Nachprüfung nicht stand. Das Berufungsgericht hat zu Unrecht einen Anspruch des Klägers auf Unterlassung der Verwendung der streitgegenständlichen Inkassokostenklausel im Preisblatt im Verhältnis zu Verbrauchern und einen Anspruch auf Erstattung von Abmahnkosten in Höhe von 214 € aus §§ 1, 3 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1, § 4 Abs. 1, 2, § 5 UKlaG, § 12 Abs. 1 Satz 2 UWG in Verbindung mit § 309 Nr. 5 Buchst. a, § 307 Abs. 1 Satz 2 BGB verneint. Das Berufungsgericht hat zunächst die für die Auslegung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen geltenden Auslegungsregeln verkannt. Weiter hat es rechtsfehlerhaft angenommen, bei dem von der Kostenpauschale von 34,15 € für die "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" erfassten Arbeits- und Zeitaufwand der an der Forderungseinziehung mitwirkenden Personen handele es sich in jeder Hinsicht um ersatzfähige Kosten, die nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwarten seien (§ 309 Nr. 5 Buchst. a BGB). Zudem hat es nicht in den Blick genommen, dass die in Ziffer 3.2 des Preisblatts der Beklagten angesetzte Kostenpauschale nicht hinreichend transparent ist (§ 307 Abs. 1 Satz 2 BGB), soweit sie sich auf die für die Unterbrechung der Gasversorgung anfallende Vergütung des externen Dienstleisters erstreckt, und daher auch aus diesem Grunde (insgesamt) unwirksam ist.

1. Im Ausgangspunkt noch zutreffend hat das Berufungsgericht angenommen, dass die hier in Rede stehende Klausel nicht nur gegenüber Haushaltskunden, die als Sonderkunden einzustufen sind, sondern auch gegenüber denjenigen Haushaltskunden, die im Rahmen der Grundversorgung mit Gas beliefert werden, der Inhaltskontrolle nach § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB unterliegt. Denn bei Verträgen mit letzteren ergänzt die von der Beklagten vorgegebene Inkassokostenklausel die Bestimmungen der Gasgrundversorgungsverordnung - hier § 17 Abs. 2 GasGVV -, weswegen es sich auch insoweit um eine Allgemeine Geschäftsbedingung handelt, welche gemäß § 307 Abs. 3 Satz 1 BGB einer Inhaltskontrolle zugänglich ist (vgl. Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, EnWZ 2019, 351 Rn. 14 mwN).

25

2. Die von der Beklagten gegenüber ihren Haushaltskunden verwendete Inkassokostenklausel ist entgegen der Auffassung des Berufungsgerichts dahin auszulegen, dass der Klauselstatbestand "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" sämtliche Forderungseinziehungsmaßnahmen erfasst, die durch von der Beklagten unmittelbar oder mittelbar eingeschaltete Unternehmen erbracht werden, also auch die von den Schwestergesellschaften der Beklagten zur Förderung der Forderungseinziehung tatsächlich entfalteten oder diesen auch nur möglichen Tätigkeiten, wozu auch die bloße Versendung weiterer Zahlungsaufforderungen gehört. Diese Auslegung kann der Senat selbst vornehmen, da Allgemeine Geschäftsbedingungen wie reversible Rechtsnormen zu behandeln und infolgedessen von dem Revisionsgericht frei auszulegen sind (st. Rspr.; vgl. etwa BGH, Urteile vom 3. Dezember 2014 - VIII ZR 224/13, NZM 2015, 79 Rn. 16; vom 23. August 2018 - III ZR 192/17, NJW 2019, 47 Rn. 16; vom 18. Juni 2019 - XI ZR 768/17, BGHZ 222, 240 Rn. 39; Beschlüsse vom 19. April 2018 - I ZB 52/17, NJW-RR 2018, 1331 Rn. 12; vom 2. Juli 2019 - VIII ZR 74/18, NJW-RR 2019, 1202 Rn. 18; jeweils mwN).

- 26 a) Allgemeine Geschäftsbedingungen sind nach ihrem objektiven Inhalt und typischen Sinn einheitlich so auszulegen, wie sie von verständigen und redlichen Vertragspartnern unter Abwägung der Interessen der normalerweise beteiligten Verkehrskreise verstanden werden. Dabei sind die Verständnismöglichkeiten eines durchschnittlichen Vertragspartners des Verwenders zugrunde zu legen (st. Rspr.; vgl. etwa BGH, Urteile vom 29. April 2008 - KZR 2/07, BGHZ 176, 244 Rn. 19; vom 9. April 2014 - VIII ZR 404/12, BGHZ 200, 362 Rn. 37; vom 20. Januar 2016 - VIII ZR 152/15, NJW-RR 2016, 526 Rn. 17; vom 23. August 2018 - III ZR 192/17, aaO; vom 19. Dezember 2018 - VIII ZR 254/17, NJW-RR 2019, 721 Rn. 18; jeweils mwN), wobei es auf die Sicht eines rechtlich nicht vorgebildeten Durchschnittskunden ankommt (vgl. BGH, Urteile vom 15. Juni 2018 - XI ZR 790/16, BGHZ 219, 35 Rn. 37; vom 19. Dezember 2018 - VIII ZR 254/17, aaO; vom 18. April 2019 - III ZR 191/18, NJW-RR 2019, 1072 Rn. 17).
- 27 Sofern nach Ausschöpfung aller in Betracht kommenden Auslegungsmethoden Zweifel verbleiben und zumindest zwei Auslegungsergebnisse rechtlich vertretbar sind, kommt die sich zu Lasten des Klauselverwenders auswirkende Unklarheitenregel des § 305c Abs. 2 BGB zur Anwendung. Außer Betracht bleiben dabei solche Verständnismöglichkeiten, die zwar theoretisch denkbar, praktisch aber fernliegend und daher nicht ernstlich in Betracht zu ziehen sind (st. Rspr.; vgl. etwa BGH, Urteile vom 5. Mai 2010 - III ZR 209/09, BGHZ 185, 310 Rn. 14; vom 18. Juli 2012 - VIII ZR 337/11, BGHZ 194, 121 Rn. 16; vom 20. Januar 2016 - VIII ZR 152/15, aaO Rn. 19; vom 10. September 2019 - XI ZR 7/19, NJW 2019, 3778 Rn. 18; jeweils mwN).
- 28 aa) Diese Auslegungsregel führt im hier vorliegenden Verbandsprozess (und auch im Individualprozess) dazu, dass bei einer mehrdeutigen Klausel von den möglichen Auslegungen diejenige zugrunde zu legen ist, die zur Unwirk-

samkeit der Klausel führt (vgl. BGH, Urteile vom 29. April 2008 - KZR 2/07, aaO; vom 21. April 2009 - XI ZR 78/08, BGHZ 180, 257 Rn. 31 und 11; vom 18. März 2015 - VIII ZR 185/14, BGHZ 204, 302 Rn. 22; vom 23. August 2018 - III ZR 192/17, aaO; jeweils mwN). Denn damit ist die scheinbar "kundenfeindlichste" Auslegung im Ergebnis regelmäßig die dem Kunden günstige (BGH, Urteile vom 29. April 2008 - KZR 2/07, aaO; vom 21. April 2009 - XI ZR 78/08, aaO Rn. 11 mwN).

29           bb) Ansatzpunkt für die bei einer Formulklausel gebotene objektive, nicht am Willen der konkreten Vertragspartner zu orientierende Auslegung ist in erster Linie ihr Wortlaut (vgl. etwa BGH, Urteile vom 20. Januar 2016 - VIII ZR 152/15, aaO Rn. 18; vom 18. Juni 2019 - XI ZR 768/17, aaO; vom 24. September 2019 - II ZR 192/18, NJW 2020, 679 Rn. 15; Senatsbeschluss vom 2. Juli 2019 - VIII ZR 74/18, aaO Rn. 20; jeweils mwN). Ist der Wortlaut der Klausel nicht eindeutig, kommt es entscheidend darauf an, wie die Klausel aus der Sicht der typischerweise an Geschäften dieser Art beteiligten Verkehrskreise zu verstehen ist (vgl. Senatsurteile vom 17. Februar 1993 - VIII ZR 37/92, NJW 1993, 1381 unter I 2 c mwN; vom 18. Juli 2007 - VIII ZR 227/06, NJW-RR 2007, 1697 Rn. 25; vom 12. September 2007 - VIII ZR 316/06, NJW 2007, 3776 Rn. 10). Wie der Verwender eine Klausel tatsächlich handhabt, ist dagegen für die Auslegung im Verbandsprozess ohne Belang; entscheidend ist vielmehr, wie der Verwender die Klausel nach ihrem objektiven Regelungsgehalt handhaben könnte (BGH, Urteile vom 28. Januar 1987 - IVa ZR 173/85, BGHZ 99, 374, 376; vom 23. Juni 1993 - IV ZR 135/92, BGHZ 123, 83, 91 [jeweils zu § 13 AGBG]; vom 23. Januar 2003 - III ZR 54/02, NJW 2003, 1237 unter II 3 a).

30           Eine Klausel ist dabei - auch im Verbandsprozess - vor dem Hintergrund des gesamten Formularvertrags zu interpretieren; sie darf nicht aus einem ihre Beurteilung mit beeinflussenden Zusammenhang gerissen werden (BGH, Urtei-

le vom 17. Januar 1989 - XI ZR 54/88, BGHZ 106, 259, 263 mwN; vom 5. November 1991 - XI ZR 246/90, NJW 1992, 180 unter 3 b; vom 11. Februar 1992 - XI ZR 151/91, NJW 1992, 1097 unter II 4; vom 10. Februar 1993 - XII ZR 74/91, NJW 1993, 1133 unter II 2 c; vom 14. März 2012 - VIII ZR 202/11, NJW-RR 2012, 1333 Rn. 19; vom 18. Juli 2012 - VIII ZR 337/11, aaO Rn. 18; Senatsbeschluss vom 2. Juli 2019 - VIII ZR 74/18, aaO Rn. 22; vgl. auch BGH, Urteil vom 5. November 1991 - XI ZR 246/90, NJW 1992, 180 unter 3 b [zur Transparenzprüfung]). Es sind daher auch Formularbestimmungen eines "Gesamtklauselwerks", die mit der Klausel inhaltlich zu einer Einheit verbunden sind (BGH, Urteile vom 5. November 1991 - XI ZR 246/90, aaO; vom 10. Februar 1993 - XII ZR 74/91, aaO; vgl. ferner Senatsurteile vom 14. März 2012 - VIII ZR 202/11, aaO Rn. 19 ff.; vom 18. Juli 2012 - VIII ZR 337/11, aaO Rn. 18 f.; vgl. auch Senatsbeschluss vom 2. Juli 2019 - VIII ZR 74/18, aaO Rn. 22 ff.), bei der Auslegung zu berücksichtigen. Entgegen der Auffassung des Berufungsgerichts und der Revisionserwiderung ist mit "Gesamtklauselwerk" und "gesamter Formularvertrag" jedoch - wie die den genannten Entscheidungen zugrundeliegenden Sachverhalte zeigen - regelmäßig nur der Kontext gemeint, den das Klauselwerk setzt, in dem die auszulegende Allgemeine Geschäftsbedingung aufgeführt ist.

- 31 cc) Nach den vorstehend aufgeführten Maßstäben ist der in der Klausel Ziffer 3.2 des Preisblatts verwendete Begriff der "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" dahin auszulegen, dass er sämtliche durch Beauftragte, wozu nicht nur der beim Kunden in Erscheinung tretende externe Dienstleister, sondern auch die von der Beklagten unmittelbar sowie mittelbar eingeschalteten eigenständigen Unternehmen (hier: S. KundenServices GmbH, S. Services GmbH) gehören, entfaltete Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Forderungseinzug erfasst. Dazu zählen nicht nur - nach dem Vortrag der Beklagten - von letzterer übernommene Planungs-, Überwachungs- oder Unter-

stützungsleistungen für die Inkassotätigkeit des externen Dienstleisters, sondern auch - nach der Handhabung der Beklagten zwar nicht vorgesehene, aber nach der Klausel mögliche - Zahlungsaufforderungen durch die genannten Schwestergesellschaften der Beklagten oder den externen Dienstleister.

32 (1) Nach dem Wortlaut der Klausel handelt es sich bei dem durch die "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" entstehenden Aufwand um "Inkassokosten". Die Beklagte setzt damit entsprechend dem allgemeinen Sprachgebrauch (vgl. Duden, Das Fremdwörterbuch, 10. Aufl., S. 472) eine "Zahlungseinziehung" mit "Inkasso" gleich. Die beiden Begriffe umfassen aber nach herkömmlichem Sprachgebrauch ein Bündel von auf die Beitreibung offener Forderungen gerichteter Maßnahmen, zu denen auch der Durchführung des eigentlichen Forderungseinzugs vorgeschaltete und sie begleitende Leistungen, wie etwa die operative Planung des Forderungseinzugs, die Gewährung EDV-basierter Unterstützung, die Überprüfung der Abläufe, die Versendung von Zahlungsaufforderungen und die Führung sonstiger Korrespondenz mit dem säumigen Kunden gehören.

33 (2) Die Klausel in Ziffer 3.2 des Preisblatts der Beklagten engt die Bandbreite möglicher Beitreibungsmaßnahmen nicht ein. Sie beschränkt den Anfall der dort aufgeführten Inkassokosten gerade nicht dahin, dass letztlich nur Kosten angesetzt werden, die dadurch entstehen, dass Beauftragte die säumigen Kunden der Beklagten zu Hause aufsuchen, um auf diese Weise zu versuchen, die ausstehende Forderung beizutreiben. Da es sich bei den beteiligten Kunden ausnahmslos um im Rahmen der Grundversorgung oder auf der Grundlage von Sonderverträgen mit Gas belieferte Haushaltskunden handelt, ist ausgehend von der Sichtweise verständiger und redlicher Vertragspartner unter Abwägung der Interessen der normalerweise beteiligten Verkehrskreise der allgemeine Sprachgebrauch maßgebend, wenn die Klausel - wie hier - auf kein anderes

Sprachverständnis abstellt und auch keine die Bedeutungsbreite des allgemeinen Sprachgebrauchs einschränkende Formulierungen enthält. Danach ist - jedenfalls bei kundenfeindlichster Auslegung - davon auszugehen, dass die Klausel auch weniger kostenintensive Tätigkeiten, wie etwa die von der Beklagten beschriebenen "Systemdienstleistungen" der S. Services GmbH (First-Level-Support für die eingesetzten IT-Systeme, Betreuung des mit dem Inkassoprozess zusammenhängenden "Posteinlaufs" und sonstige Unterstützungstätigkeit, die mit einem Betrag von 3,66 € pro Inkassovorgang zu Buche schlagen) oder gar eine - nach dem Vortrag der Beklagten zwar nicht vorgesehene, aber mögliche - (nochmalige) Versendung einer Zahlungsaufforderung [oder gar einer telefonischen Zahlungserinnerung] durch die Schwestergesellschaft der Beklagten oder den externen Dienstleister erfasst.

34 Dass die Beklagte selbst zwei erfolglose Zahlungsaufforderungen versendet, bevor sie die Angelegenheit zur weiteren Betreuung an eine ihrer Schwestergesellschaften abgibt, damit diese - unter Einschaltung weiterer Unternehmen - anderweitige Beitreibungsmaßnahmen durchführt, bedeutet nicht, dass sich die Klausel in Ziffer 3.2 des Preisblatts nicht auch auf weitere Zahlungsaufforderungen erstreckt. Denn die tatsächliche Handhabung des Verwenders ist im hier vorliegenden Verbandsprozess - wie bereits ausgeführt - nicht maßgebend; es kommt vielmehr darauf an, wie der Verwender die beanstandete Klausel nach ihrem objektiven Regelungsgehalt handhaben könnte (BGH, Urteile vom 28. Januar 1987 - IVa ZR 173/85, aaO; vom 23. Juni 1993 - IV ZR 135/92, aaO [jeweils zu § 13 AGBG]; vom 23. Januar 2003 - III ZR 54/02, aaO).

35 (3) Anders als das Berufungsgericht und ihm folgend die Revisionserwiderung meinen, kommt die von ihm vorgenommene einschränkende Auslegung, wonach die "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" in Ziffer 3.2

des Preisblatts lediglich solche Beitreibungsmaßnahmen erfasse, die über das Versenden weiterer Zahlungsaufforderungen hinausgingen, weil Ziffer 2.10 der Ergänzenden Bedingungen und Ziffer 6.8 der Allgemeinen Bedingungen zwischen "nochmaliger Zahlungsaufforderung der Beklagten" und "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" differenzierten, nicht in Betracht.

36 (a) Dies folgt bereits daraus, dass die in gesonderten Klauselwerken enthaltenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen - entgegen der Auffassung des Berufungsgerichts - nicht zur Auslegung des Preisblatts herangezogen werden können. Das Berufungsgericht verkennt hierbei, dass der von der höchstgerichtlichen Rechtsprechung aufgestellte Grundsatz, wonach eine Allgemeine Geschäftsbedingung nicht isoliert, sondern im Zusammenhang mit inhaltlich in einer Einheit verbundenen Formularbestimmungen auszulegen ist, lediglich bedeutet, dass eine in einem einheitlichen Klauselwerk befindliche Formulklausel - falls ihr Wortlaut nicht eindeutig ist - auch unter Berücksichtigung der inhaltlich mit ihr in Zusammenhang stehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu deuten ist, soweit diese einen Rückschluss darauf zulassen, wie die in Frage stehende Klausel von verständigen und redlichen Vertragspartnern unter Abwägung der Interessen der normalerweise beteiligten Verkehrskreise verstanden wird. Dagegen sind Bestimmungen, die in gesonderten Urkunden niedergelegt sind und auf die die beanstandete Formulklausel nicht Bezug nimmt, grundsätzlich nicht zur Auslegung dieser Klausel heranzuziehen.

37 So liegen die Dinge auch hier. Dem durchschnittlichen, rechtlich nicht vorgebildeten Kunden erschließt sich nicht, dass der in Ziffer 3.2 des Preisblatts beschriebene Tatbestand "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" im Lichte der Ziffer 2.10 der Ergänzenden Bedingungen oder der Ziffer 6.8 der Allgemeinen Bedingungen der Beklagten zu interpretieren ist. Von ihm kann jedenfalls ohne einen - in Ziffer 3.2 des Preisblatts enthaltenen - konkreten Hin-

weis auf die genannten Regelungen ein Durchforsten verschiedener Klauselwerke nach Anhaltspunkten, wie dieser Begriff zu verstehen sein könnte, nicht verlangt werden. Allein daraus, dass das Preisblatt nur die Preise für die dort angegebenen Leistungen aufführt und diese weder näher beschreibt noch erläutert, wird für ihn - anders als die Revisionserwiderung meint - nicht offenbar, dass die im Preisblatt enthaltenen Regelungen nur im Zusammenwirken mit Bestimmungen in anderen Klauselwerken zu deuten sind.

38            Entsprechendes gilt für den weiteren von der Revisionserwiderung angeführten Umstand, wonach unter Ziffer 7 des Preisblatts darauf hingewiesen wird, dass neben der Gasgrundversorgung (GasGVV) in der ab dem Jahr 2016 geltenden Fassung die "Ergänzenden Bedingungen der S.    Versorgungs GmbH (S.    ) für die Grund- und Ersatzversorgung von Haushaltskunden mit Gas aus dem Niederdrucknetz (Anlage zur GasGVV) in der jeweils gültigen Fassung" gelten. Dieser allgemein gefasste Hinweis verdeutlicht dem rechtlich nicht vorgebildeten durchschnittlichen Haushaltskunden nicht hinreichend, dass die Beschreibung der im Preisblatt aufgeführten Inkassokosten nicht abschließend, sondern nur unter Heranziehung weiterer Regelungswerke zu interpretieren ist. Aus diesen Gründen durfte das Berufungsgericht nicht annehmen, eine die Bestimmungen in Ziffer 2.10 der Ergänzenden Bedingungen oder der Ziffer 6.8 der Allgemeinen Bedingungen der Beklagten außer Acht lassende Auslegung des Klauselstatbestands in Ziffer 3.2 des Preisblatts sei fernliegend und daher unbeachtlich.

39            (b) Davon abgesehen verkehrt das Berufungsgericht den Grundsatz der kundenfeindlichsten Auslegung in sein Gegenteil. Dieser zielt nicht darauf ab, von mehreren Auslegungen diejenige zu wählen, die für den Klauselverwender am günstigsten ist. Vielmehr bewirkt diese Auslegungsregel - wie oben bereits ausgeführt -, dass bei einer mehrdeutigen Klausel von den möglichen Ausle-

gungen diejenige zugrunde zu legen ist, die zur Unwirksamkeit der Klausel führt (vgl. BGH, Urteile vom 21. April 2009 - XI ZR 78/08, aaO; vom 29. April 2008 - KZR 2/07, aaO; vom 18. März 2015 - VIII ZR 185/14, aaO; vom 23. August 2018 - III ZR 192/17, aaO; jeweils mwN), also für den Verwender am ungünstigsten ist. Bei zutreffender Anwendung dieses Grundsatzes hätte sich dem Berufungsgericht erschlossen, dass die in Ziffer 2.10 der Ergänzenden Bedingungen oder Ziffer 6.8 der Allgemeinen Bedingungen der Beklagten in Übereinstimmung mit § 17 Abs. 2 GasGVV (und § 27 Abs. 2 AVBEItV) getroffene Unterscheidung zwischen einer "erneuten Zahlungsaufforderung der Beklagten" und einer "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" nicht abschließend ist, weil sie eine Fallgestaltung, nämlich die "Zahlungsaufforderung durch einen Beauftragten" nicht gesondert anspricht. Da der Begriff "Zahlungseinziehung" - wie bereits ausgeführt - ein Bündel von Forderungsbeitreißungsmaßnahmen einschließlich weiterer Zahlungsaufforderungen umfasst, hätte - jedenfalls bei kundenfeindlichster Auslegung - die vom Berufungsgericht vorgenommene Deutung der Ziffer 3.2 des Preisblatts der Beklagten auch bei Heranziehung der genannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen keinen Bestand.

40           Es geht - anders als die Revisionserwiderung meint und als fernliegend bewertet - nicht um eine Auslegung dahin, dass der Zahlungseinzug durch einen Beauftragten stets lediglich aus einer erneuten Zahlungsaufforderung bestehen solle. Vielmehr lässt die in Frage stehende Preisklausel die nicht fernliegende Deutung zu, dass auch Kosten für die Erstellung und Versendung einer nochmaligen Zahlungsaufforderung durch die von der Beklagten unmittelbar oder mittelbar eingeschalteten Unternehmen in Ansatz gebracht werden können, die aber unter schadensrechtlichen Gesichtspunkten nicht in jeder Hinsicht erstattungsfähig sind.

3. In der danach maßgeblichen Auslegung, dass sich die "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" auf sämtliche Tätigkeiten erstreckt, die im Zusammenhang mit der Beitreibung von Forderungen von den Schwestergesellschaften der Beklagten und dem externen Dienstleister erbracht werden, hält die Klausel in Ziffer 3.2 des Preisblatts der Inhaltskontrolle nach § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB bereits deshalb nicht stand, weil sie nicht nur die Auferlegung der grundsätzlich als ersatzfähige (Rechtsverfolgungs-)Kosten einzustufenden Tätigkeiten des externen Dienstleisters erfasst, sondern (auch) die Geltendmachung von Arbeits- und Zeitaufwand ermöglicht, bei dem es sich um dem Pflichtenkreis der Beklagten zuzuordnende, nicht erstattungsfähige Schadenspositionen handelt (etwa Planungs-, Überwachungs- und Unterstützungsleistungen der S. Services GmbH bei der Eintreibung von Forderungen durch den externen Dienstleister einerseits sowie mögliche weitere Korrespondenz der S. Services GmbH mit dem säumigen Kunden andererseits).

42 Anders als das Berufungsgericht meint, wäre die Klausel aber auch dann nach § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB unwirksam, wenn man die vom Berufungsgericht vorgenommene Auslegung zugrunde legte, wonach sie sich nicht auf bloße (weitere) Zahlungsaufforderungen erstreckte. Denn auch dann erfasste die "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" den rein der außergerichtlichen Schadensabwicklung zuzurechnenden und damit nicht erstattungsfähigen Aufwand für die von der genannten Schwestergesellschaft der Beklagten erbrachten Planungs-, Überprüfungs- und Unterstützungsleistungen.

43 a) Nach § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB ist die Vereinbarung eines pauschalierten Anspruchs des Verwenders auf Schadensersatz in Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam, wenn die Pauschale den in den geregelten Fällen nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden übersteigt. Ein inhaltlich gleicher Maßstab folgt für das Vertragsverhältnis des Ener-

gieversorgers zu den Grundversorgungskunden aus § 17 Abs. 2 GasGVV (Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, EnWZ 2019, 351 Rn. 17). Danach kann der Grundversorger, wenn er bei Zahlungsverzug den Kunden erneut zur Zahlung auffordert oder den Betrag durch einen Beauftragten einziehen lässt, die dadurch entstandenen Kosten für strukturell vergleichbare Fälle pauschal berechnen. Einer Pauschalierung (der Höhe nach) ist dabei aber nur ein dem Grunde nach ersatzfähiger Schaden zugänglich (Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 18; vgl. zu § 17 Abs. 2 GasGVV auch BR-Drucks. 306/06, S. 38: "In die Pauschale darf nur ein nach Vertrag oder Gesetz erstattungsfähiger [...] Schaden einfließen. Der allgemeine Verwaltungsaufwand für die Rechtsverfolgung darf nicht in die Kalkulation einfließen."). Bezieht die Klausel hingegen einen nicht ersatzfähigen Schaden ein, ist sie nach § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB unwirksam, weil die Schadenspauschale in einem solchen Fall generell überhöht ist (Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO mwN).

44            b) Zu dem ersatzfähigen (und damit grundsätzlich pauschalierbaren) Schaden zählt nur derjenige, der adäquat kausal durch die Pflichtverletzung verursacht wurde und in den Schutzbereich der verletzten Norm fällt (Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 19).

45            aa) Den für die Schadensermittlung und die außergerichtliche Abwicklung seines Schadensersatzanspruchs anfallenden Arbeits- und Zeitaufwand trägt der Geschädigte, auch wenn er hierfür besonderes Personal einsetzt oder die Tätigkeiten - wie hier durch die Einschaltung eigenständiger Schwestergesellschaften beziehungsweise fremder Unternehmen - extern erledigen lässt, bei einer am Schutzzweck der Haftungsnorm sowie an Verantwortungsbereichen und Praktikabilität orientierten Wertung jedoch selbst. Etwas anderes gilt nur dann, wenn der im Einzelfall erforderliche Aufwand die im Rahmen des Üb-

lichen typischerweise zu erbringende Mühewaltung überschreitet (st. Rspr.; vgl. BGH, Urteile vom 9. März 1976 - VI ZR 98/75, BGHZ 66, 112, 114 f.; vom 31. Mai 1976 - II ZR 133/74, WM 1976, 816 unter 2 a; vom 6. November 1979 - VI ZR 254/77, BGHZ 75, 230, 231 f.; vom 8. November 1994 - VI ZR 3/94, BGHZ 127, 348, 352; vom 17. September 2009 - Xa ZR 40/08, NJW 2009, 3570 Rn. 13; vom 8. Mai 2012 - VI ZR 37/11, NJW 2012, 2267 Rn. 10; vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO; Senatsbeschluss vom 20. September 2016 - VIII ZR 239/15, RdE 2017, 297 Rn. 7).

46           bb) Diese Grundsätze gelten nicht nur bei Privatpersonen als Geschädigte, sondern in gleicher Weise auch gegenüber Wirtschaftsunternehmen (Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 20 mwN).

47           c) Unter Zugrundelegung dieser Maßstäbe verstößt Ziffer 3.2 des Preisblatts in der oben unter II 2 a cc dargestellten Auslegung gegen § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB, weil der Klauselbestand der "Zahlungseinziehung durch einen Beauftragten" die Geltendmachung von nicht erstattungsfähigen Kosten ermöglicht. Weiter erfüllt die Klausel nicht die Transparenzanforderungen des § 307 Abs. 1 Satz 2 BGB, weil sie auch Kosten für Tätigkeiten des externen Dienstleisters einschließt, die nicht zu der Forderungsbeitreibung selbst zählen, sondern auf die Unterbrechung der Gasversorgung gerichtet sind.

48           aa) Bei der von dem externen Dienstleister der S. Services GmbH in Rechnung gestellten und an die Beklagte weiterberechneten Vergütung für durchschnittlich 1,3 Anfahrten beim Kunden (erste Anfahrt zur Forderungseinziehung; im Falle der Nichtzahlung weitere Anfahrt zur Unterbrechung der Gasversorgung) handelt es sich allerdings dem Grunde nach um erstattungsfähige Kosten. Ziffer 3.2 des Preisblatts der Beklagten ist daher nicht schon deswegen

gemäß § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB unwirksam, weil sie auch diesen Aufwand einschließt.

49 Die von einem Inkassounternehmen für seine Tätigkeit in Rechnung gestellten Kosten sind als nicht der eigenen Mühewaltung des Geschädigten zuzurechnende und damit als grundsätzlich ersatzfähige Rechtsverfolgungskosten zu bewerten (BGH, Urteil vom 15. November 2011 - VI ZR 4/11, NJW 2012, 601 Rn. 14; vgl. auch BGH, Urteil vom 27. November 2019 - VIII ZR 285/18, NJW 2020, 208 Rn. 18, 20, zur Veröffentlichung in BGHZ bestimmt). Der Geschädigte ist zur eigenen Mühewaltung bei der Schadensabwicklung nur in dem Umfang und nur so lange verpflichtet, als die Einschaltung eines Rechtsanwalts nicht erforderlich ist (BGH, Urteil vom 8. November 1994 - VI ZR 3/94, aaO S. 350 f.). Diese Grundsätze gelten auch für die Einschaltung eines Inkassounternehmens (BGH, Urteil vom 15. November 2011 - VI ZR 4/11, aaO). Soweit der V. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs die Kosten eines beauftragten Inkassodienstleisters nicht als erstattungsfähige Rechtsverfolgungskosten, sondern als die außergerichtliche Abwicklung des Schadensersatzanspruchs des Geschädigten betreffenden und damit nicht zu ersetzenden Aufwand bewertet hat (Urteil vom 5. Juni 2009 - V ZR 144/08, BGHZ 181, 233 Rn. 21), lag dem eine besondere Fallgestaltung zugrunde, in der der Geschädigte das Inkassounternehmen bereits vor der schädigenden Handlung (widerrechtliches Parken) mit der Einziehung von Abschleppkosten beauftragt hatte.

50 Dass die dem Inkassounternehmer übertragenen Aufgaben vorliegend nicht dem herkömmlichen Bild einer Inkassotätigkeit entsprechen, ändert an deren grundsätzlichen Ersatzfähigkeit nichts. Denn bei seinem ersten Besuch beim Kunden handelt es sich um eine - wenn auch im Wege des Direktkontakts erfolgende - Beitreibungsmaßnahme. Auch der zur Unterbrechung der Gasversorgung im Falle der Nichtzahlung des Kunden erforderliche weitere Personal-

aufwand kann grundsätzlich pauschaliert werden (Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 45). Daher begegnet der Ansatz auch dieser Kosten im Rahmen des § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB keinen Bedenken.

51           bb) Allerdings genügt die Klausel in Ziffer 3.2 des Preisblatts der Beklagten, weil sie auch die in die Vergütung des externen Dienstleisters für die zweite - der Versorgungsunterbrechung dienende - Anfahrt einkalkulierten Kosten erfasst und dem Kunden nicht offenlegt, dass auch solche Maßnahmen mit der Inkassopauschale abgegolten werden sollen, nicht dem Transparenzgebot des § 307 Abs. 1 Satz 2 BGB.

52           Nach dieser Vorschrift kann sich eine unangemessene Benachteiligung des Vertragspartners im Sinne des § 307 Abs. 1 Satz 1 BGB auch daraus ergeben, dass eine Bestimmung in Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht klar und verständlich ist. Der Verwender Allgemeiner Geschäftsbedingungen ist nach den Grundsätzen von Treu und Glauben verpflichtet, Rechte und Pflichten seiner Vertragspartner möglichst klar und durchschaubar darzustellen sowie wirtschaftliche Nachteile und Belastungen so weit erkennen zu lassen, wie dies nach den Umständen gefordert werden kann (BGH, Urteile vom 9. Dezember 2015 - VIII ZR 349/14, NJW 2016, 2101 Rn. 29; vom 7. Februar 2019 - III ZR 38/18, MDR 2019, 473 Rn. 22; jeweils mwN; Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 42). Für den Kunden ist nicht ohne Weiteres ersichtlich, dass die Beklagte in die Pauschalierung ihrer "Inkassokosten" (34,15 €) auch solche Aufwendungen hat einfließen lassen, die nicht durch eine Beitreibungsmaßnahme ausgelöst werden, sondern bei denen es sich um den Aufwand handelt, der für die Unterbrechung der Gasversorgung anfällt (vgl. Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 50 [zum "Vorortinkasso"]). Diese an sich erstattungsfähigen Kosten (vgl. Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 45) hätten gesondert ausgewiesen werden müssen.

Da dies nicht erfolgt ist, ist die Klausel in Ziffer 3.2 des Preisblatts der Beklagten wegen Intransparenz unwirksam; eine geltungserhaltende Reduktion kommt nicht in Betracht.

53 cc) Daneben ist die Klausel Ziffer 3.2 im Preisblatt der Beklagten auch nach § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB unwirksam, weil sie auch den - der Beklagten in Rechnung gestellten - Zeit- und Kostenaufwand einschließt, der bei der S. Services GmbH für die Planung, die Überwachung und die Unterstützung des vom externen Dienstleister bei der Forderungsbeitreibung eingesetzten Personals anfällt. Hierbei handelt es sich nicht um Rechtsverfolgungskosten, sondern um reine Maßnahmen der außergerichtlichen Abwicklung eines Schadensersatzanspruchs, deren Kosten nur ausnahmsweise ersatzfähig sind. Da die genannte Klausel sämtliche auf eine Einziehung von Forderungen gerichtete Maßnahmen auch durch die Schwestergesellschaft der Beklagten erfasst, beschränkt sie sich bereits begrifflich nicht auf Fälle, in denen für den Forderungseinzug ein ungewöhnlich hoher, den Bereich typischer Mühewaltung überschreitender Aufwand betrieben wird und damit eine Erstattungsfähigkeit zu bejahen ist. Es ist weder ersichtlich noch vorgetragen, dass die von der Schwestergesellschaft der Beklagten entfalteten Tätigkeiten einen Aufwand erfordern, der die im Rahmen des Üblichen typische Mühewaltung überschreitet.

54 (1) Aus der von dem Berufungsgericht angeführten höchstrichterlichen Rechtsprechung folgt keine andere Beurteilung der Erstattungsfähigkeit des von der Inkassopauschale erfassten Arbeits- und Zeitaufwands der mit Planungs-, Überwachungs- und Unterstützungsleistungen betrauten Schwestergesellschaft der Beklagten. Es übersieht bei den von ihm zum Beleg seiner abweichenden Auffassung herangezogenen höchstrichterlichen Entscheidungen (BGH, Urteile vom 26. Februar 1980 - VI ZR 53/79, BGHZ 76, 216, 221, und vom 9. Dezem-

ber 2008 - VI ZR 173/07, NJW 2009, 1066 Rn. 9), dass der Bundesgerichtshof in ständiger Rechtsprechung zwischen dem Aufwand, der zur Schadensbehebung selbst erforderlich ist, und demjenigen unterscheidet, der nicht der unmittelbaren Behebung des Schadens dient, sondern - wie hier - bei der Schadensermittlung oder der außergerichtlichen Abwicklung eines Schadens anfällt.

55 (2) Während die Kosten der Schadensbeseitigung nach wertender, am Schutzzweck der Norm und der Verkehrsanschauung orientierter Betrachtung grundsätzlich ersatzfähig sind (vgl. BGH, Urteile vom 26. Mai 1970 - VI ZR 168/68, BGHZ 54, 82, 88; vom 6. November 1979 - VI ZR 254/77, aaO S. 234), gilt dies grundsätzlich nicht für den für die außergerichtliche Schadensabwicklung entstandenen Aufwand (st. Rspr.; vgl. Urteile vom 31. Mai 1976 - II ZR 133/74, WM 1976, 816 unter 2 a; vom 6. November 1979 - VI ZR 254/77, aaO S. 231 f.; vom 26. Februar 1980 - VI ZR 53/79, BGHZ 76, 216, 218; vom 9. Dezember 2008 - VI ZR 173/07, NJW 2009, 1066 Rn. 19). Diese Unterscheidung ist Ausdruck der dem Schädiger und dem Geschädigten im Schadensrecht jeweils zugewiesenen Verantwortungsbereiche.

56 (3) Aufwendungen der eigentlichen Schadensbeseitigung oder Schadensverhütung sieht das Schadensrecht auch dort als Aufgabe des Schädigers an, wo es den Geschädigten als befugt betrachtet oder gar ihm auferlegt (§ 254 Abs. 2 BGB), die Beseitigung des Schadens selbst in die Hand zu nehmen (vgl. etwa BGH, Urteil vom 6. November 1979 - VI ZR 254/77, aaO S. 234; vgl. auch Urteil vom 26. Februar 1980 - VI ZR 53/79, aaO S. 221). Dass der Geschädigte von dieser Befugnis Gebrauch macht, darf den Schädiger nicht entlasten (BGH, Urteil vom 6. November 1979 - VI ZR 254/77, aaO). Aufwendungen für die außergerichtliche Abwicklung eines Schadensersatzanspruchs zählen dagegen zum eigenen Aufgabenkreis des Geschädigten (BGH, Urteile vom 9. März 1976 - VI ZR 98/75, aaO S. 114 ff.; vom 6. November 1979 - VI ZR 254/77, aaO).

Diese weist das Schadensrecht aus Gründen der Interessenbewertung und der Praktikabilität im Grundsatz dem Geschädigten selbst zu, sofern der erforderliche Aufwand nicht die im Rahmen des Üblichen typischerweise zu erbringende Mühewaltung überschreitet (Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 19 mwN). Dies gilt auch dann, wenn der Geschädigte für die Schadensermittlung und außergerichtliche Abwicklung des Schadensersatzanspruchs besonderes Personal einsetzt (Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO mwN).

57            dd) Unter Anlegung der oben (unter II 3 b aa) beschriebenen Maßstäbe ist die von der Beklagten in der angegriffenen Klausel vorgenommene Pauschalisierung der Inkassokosten gemäß § 309 Nr. 5 Buchst. a BGB (insgesamt) unwirksam. Denn die hierin eingeschlossenen Kosten der von der Schwestergesellschaft der Beklagten übernommenen Aufgaben enthalten einen nicht ersatzfähigen Arbeits- und Zeitaufwand für die Abwicklung des (Verzugs-) Schadensersatzanspruchs (vgl. Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 21, 26 ff., 39). Dies gilt nicht nur für die von der S. Services GmbH erbrachten "Servicedienstleistungen" (Planung und Qualitätssicherung des Einsatzes (Touren) des externen Dienstleisters; 13,08 € je Inkassofall), sondern auch für die von ihr in Rechnung gestellten "Systemdienstleistungen" (First-Level-Support für die eingesetzten IT-Leistungen, Betreuung des mit der Inkassotätigkeit zusammenhängenden "Posteinlaufs", sonstige Unterstützungsleistungen; 3,66 € pro Inkassovorgang im Jahr 2016) und die zeitanteilig von der S. Services GmbH berechneten "IT-Systemkosten" (zeitanteilige Kosten der Bereitstellung der IT-Systeme für den Zugriff des externen Dienstleisters auf das Vertragskonto des Kunden; 13,79 € pro Inkassovorgang).

58            (1) Die Kosten des zur Planung, Überwachung und Unterstützung der Tätigkeiten eines externen Inkassodienstleisters eingesetzten Personals (Ser-

vice- und "Systemdienstleistungen") fallen bei der gebotenen wertenden Betrachtung in den eigenen Verantwortungsbereich der Beklagten. Sie sind Teil der außergerichtlichen Schadensabwicklung und zählen nicht deswegen zu den Rechtsverfolgungskosten, weil sie nicht von der Beklagten selbst, sondern von einer ihrer Schwestergesellschaften erbracht werden. Denn das von der Beklagten gewählte Geschäftsmodell zeigt, dass bezüglich der von ihrer Schwestergesellschaft übernommenen Aufgaben die Einschaltung eines Rechtsanwalts oder Rechtsdienstleisters gerade nicht erforderlich ist (vgl. hierzu oben unter II 3 c aa). Dass die Beklagte die Arbeiten nicht selbst übernommen, sondern auf eine ihrer Schwestergesellschaften ausgelagert hat, nimmt den erbrachten Tätigkeiten nicht den Charakter von Schadensabwicklungsmaßnahmen. Denn hierfür kommt es nicht darauf an, ob der Geschädigte diese Maßnahmen selbst übernimmt oder von anderen Unternehmen erledigen lässt (vgl. Senatsurteil vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 19; Senatsbeschluss vom 20. September 2016 - VIII ZR 239/15, RdE 2017, 297 Rn. 7).

59           (2) Auch die in Rechnung gestellten "IT-Systemkosten", bei denen es sich um den anteiligen Aufwand einer grundsätzlich vorgehaltenen - anteilig auch zur Förderung der Inkassotätigkeit eingesetzten - Infrastruktur handelt, können grundsätzlich nicht - auch nicht anteilig - auf säumige Kunden umgelegt werden. Es handelt sich hierbei um allgemeine Verwaltungskosten des Geschädigten. Diese können grundsätzlich nicht als Verzugsschaden geltend gemacht werden. Sie sind vielmehr der Sphäre des Geschädigten zuzuordnen, da ihnen der Bezug zur konkreten Pflichtverletzung fehlt, weil sie unabhängig von dem konkreten schadensstiftenden Ereignis entstehen (vgl. BGH, Urteile vom 6. November 1979 - VI ZR 254/77, aaO S. 237; vom 2. Dezember 2011 - V ZR 30/11, NJW 2012, 528 Rn. 12). Dies gilt - wie bereits ausgeführt - ungeachtet des Umstands, dass die Beklagte die Infrastruktur nicht selbst vorhält, sondern ihre Schwestergesellschaft in die Schadensabwicklung einbindet. Auch

die hohe Anzahl säumiger Kunden führt für sich genommen nicht zu einer Erstattungsfähigkeit solcher Kosten. Denn allein die Häufung von Schadensfällen begründet keinen erhöhten und damit ersatzfähigen Verwaltungsaufwand pro Kunde (vgl. BGH, Urteile vom 9. März 1976 - VI ZR 98/75, aaO S. 117; vom 26. Juni 2019 - VIII ZR 95/18, aaO Rn. 28; Senatsbeschluss vom 20. September 2016 - VIII ZR 239/15, aaO Rn. 8).

60 (3) Dass der für die beschriebenen Tätigkeiten anfallende Zeit- und Kostenaufwand die im Rahmen des Üblichen typischerweise zu erbringende Mühewaltung übersteigt, ist nicht festgestellt. Das Berufungsgericht hat hierzu keine tragfähigen Feststellungen getroffen, sondern sich auf die pauschale Aussage beschränkt, mit der beanstandeten Klausel würden Kosten für Maßnahmen verlangt, die über die im Rahmen des Üblichen typischerweise zu erbringende Mühewaltung hinausgingen. Dabei hat es sich nicht mit den einzelnen Kostenpositionen befasst.

61 Eine Überschreitung des dem Geschädigten zugewiesenen Aufwands bei der Schadensabwicklung ist auch sonst nicht ersichtlich. Die Revisionserwiderung zeigt übergangenen Sachvortrag nicht auf. Auch aus der Höhe der angeführten Beträge lässt sich ein außergewöhnlicher Abwicklungsaufwand nicht ableiten. Die von der Schwestergesellschaft der Beklagten hierfür in Rechnung gestellten Beträge (13,08 €, 3,66 € und 13,79 €) lassen für sich genommen noch nicht den Rückschluss zu, dass es sich bei den ihnen zugrundeliegenden Tätigkeiten um aus dem Rahmen des Üblichen fallende Mühewaltungen bei der außergerichtlichen Schadensbearbeitung handelt. Dies gilt vor allem im Hinblick darauf, dass in dem Betrag von 13,08 € auch Kosten für Maßnahmen der S. Services GmbH zur Sicherung der Qualität der Leistungen des externen Dienstleisters, also für nicht der eigentlichen Inkassotätigkeit dienende Aufgaben, eingeschlossen sind. Bei den anteilig in Ansatz gebrachten "IT-Systemkosten"

handelt es sich um eine von der Schwestergesellschaft der Beklagten allgemein vorgehaltene EDV-Struktur, bezüglich derer sie ohnehin angefallene Kosten anteilig auf den dem externen Dienstleister ermöglichten Zugriff auf die vorhandenen IT-Systeme umlegt. Ein ersatzfähiger besonderer Aufwand ist insoweit weder dargetan noch ersichtlich.

62 (4) Etwas anderes ergibt sich auch nicht aus dem von der Revisionserwiderung geltend gemachten Umstand, dass der von der Beklagten angesetzte Preis in Höhe von 34,15 € "deutlich" unter den Kosten liege, die im Falle der Einschaltung eines Rechtsanwalts anfielen. Denn daraus folgt nicht, dass der von der Beklagten betriebene Aufwand zur außergerichtlichen Schadensabwicklung die im Rahmen des Üblichen typischerweise aufzubringende Mühe- und Kostenübersteigt. Das Geschäftsmodell der Beklagten ist nicht darauf ausgerichtet, einen Anwalt mit der außergerichtlichen Einziehung ausstehender Forderungen zu beauftragen, sondern unter Einsatz mehrerer Schwestergesellschaften einen externen Dienstleister damit zu betrauen, den säumigen Kunden persönlich aufzusuchen, um ihn auf diese Weise zur Zahlung zu bewegen, und - wenn dies nicht zum erwünschten Erfolg geführt hat - bei einem zweiten Besuch die Gasversorgung zu unterbrechen. Es geht vorliegend nicht darum, welche Kosten unter anderen Umständen geltend gemacht werden dürften, sondern darum, ob die konkret gewählte Schadensabwicklung sich außerhalb des beschriebenen Umfangs üblicher Anstrengungen bewegt.

III.

63

Nach alledem kann das Urteil des Berufungsgerichts keinen Bestand haben; es ist daher aufzuheben (§ 562 Abs. 1 ZPO). Der Senat entscheidet in der Sache selbst, da es weiterer Feststellungen nicht bedarf und die Sache zur Endentscheidung reif ist (§ 563 Abs. 3 ZPO). Auf die Berufung des Klägers ist das landgerichtliche Urteil aufzuheben und nach dem Klageantrag zu entscheiden.

Dr. Milger

Dr. Fetzer

Dr. Bünger

Dr. Schmidt

Wiegand

Vorinstanzen:

LG München I, Entscheidung vom 07.12.2017 - 12 O 5064/16 -

OLG München, Entscheidung vom 18.10.2018 - 29 U 95/18 -