

BUNDESGERICHTSHOF

IM NAMEN DES VOLKES

URTEIL

§§ 130, 133 A, C, 145, 146, 154, 157 B, 312g BGB

1. **Der Inhalt eines unter Einsatz elektronischer Kommunikationsmittel über ein automatisiertes Buchungs- oder Bestellsystem an ein Unternehmen gerichteten Angebots und einer korrespondierenden Willenserklärung des Unternehmens ist nicht danach zu bestimmen, wie das automatisierte System das Angebot voraussichtlich deuten und verarbeiten wird. Maßgeblich ist vielmehr, wie der menschliche Adressat die jeweilige Erklärung nach Treu und Glauben und der Verkehrssitte verstehen darf.**
2. **Gibt ein Flugreisender in die über das Internet zur Verfügung gestellte Buchungsmaske eines Luftverkehrsunternehmens, die den Hinweis enthält, dass eine Namensänderung nach erfolgter Buchung nicht mehr möglich sei und der angegebene Name mit dem Namen im Ausweis übereinstimmen müsse, in die Felder für Vor- und Zunamen des Fluggastes jeweils "noch unbekannt" ein, kommt ein Beförderungsvertrag regelmäßig weder durch die Buchungsbestätigung noch durch die Einziehung des Flugpreises zustande.**

BGH, Urteil vom 16. Oktober 2012 - X ZR 37/12 - LG Dresden

AG Dresden, Entscheidung vom 17.02.2011 - 103 C 5037/10 -

LG Dresden, Entscheidung vom 08.03.2012 - 2 S 170/11 -

Der X. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs hat auf die mündliche Verhandlung vom 16. Oktober 2012 durch den Vorsitzenden Richter Prof. Dr. Meier-Beck, die Richter Gröning, Dr. Grabinski und Dr. Bacher und die Richterin Schuster für Recht erkannt:

Auf die Rechtsmittel des Klägers werden das am 8. März 2012 verkündete Urteil der 2. Zivilkammer des Landgerichts Dresden im Umfang der Änderung des erstinstanzlichen Urteils aufgehoben und das am 17. Februar 2011 verkündete Urteil des Amtsgerichts Dresden abgeändert und wie folgt neu gefasst:

Die Beklagte wird verurteilt, an den Kläger 182,71 € sowie 36,20 € vorgerichtliche Anwaltskosten nebst Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz seit dem 16. Juni 2010 zu zahlen. Im Übrigen wird die Klage abgewiesen.

Die weitergehenden Rechtsmittel werden zurückgewiesen.

Von den Kosten des Rechtsstreits tragen der Kläger 7/10 und die Beklagte 3/10.

Von Rechts wegen

Tatbestand:

Der Kläger verlangt von dem beklagten Luftfahrtunternehmen Rückzahlung des Preises für eine nicht angetretene Flugreise, eine Ausgleichszahlung wegen Nichtbeförderung nach Art. 7 Abs. 1 Buchst. b, Art. 4 Abs. 3 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (ABl. EU Nr. L 46 vom 17. Februar 2004 S. 1 ff.; nachfolgend: Verordnung oder Fluggastrechteverordnung) sowie Ersatz außergerichtlicher Kosten.

Der Kläger buchte am 7. September 2009 über das Internetportal der Beklagten Flüge von Dresden über Frankfurt am Main nach Larnaca und zurück für zwei Personen. In die Buchungsmaske gab er unter der Rubrik "Person 1" seinen Vor- und Zunamen ein. Unter der Rubrik "Person 2" trug er in die Felder für die Eingabe des Vor- und Zunamens jeweils "noch unbekannt" ein. Die Buchungsmaske der Beklagten enthielt folgenden Hinweis:

"Bitte beachten Sie, dass eine Namensänderung nach erfolgter Buchung nicht mehr möglich ist und der Name mit dem Namen in Ihrem Ausweis übereinstimmen muss."

Die Beklagte übermittelte dem Kläger am selben Tag eine Buchungsbestätigung und zog den Preis für zwei Hin- und Rückflüge in Höhe von insgesamt 365,42 € per Lastschrift vom Konto des Klägers ein. Als der Kläger der Beklagten telefonisch den Namen der zweiten mit ihm reisenden Person angeben wollte, teilte ihm die Beklagte mit, dass die Nachbenennung eine zu diesem Zeitpunkt nicht mehr mögliche Namensänderung darstelle; der Kläger könne lediglich die Buchung stornieren und für die zweite Person neu buchen. Von dieser Möglichkeit machte der Kläger keinen Gebrauch. Er trat die Reise alleine an und verlangt wegen der zweiten Buchung Rückzahlung des Flugpreises sowie eine Ausgleichszahlung für Nichtbeförderung.

Das Amtsgericht hat die Klage abgewiesen. Die Berufung des Klägers ist erfolglos geblieben.

Mit seiner vom Berufungsgericht zugelassenen Revision verfolgt der Kläger sein Klageziel weiter. Die Beklagte tritt dem Rechtsmittel entgegen.

Entscheidungsgründe:

Die zulässige Revision des Klägers hat nur zum kleineren Teil Erfolg; im Übrigen ist sie unbegründet.

I. Das Berufungsgericht ist der Auffassung, dass dem Kläger weder ein Anspruch auf Rückzahlung des Entgelts für den von ihm unter der Bezeichnung "noch unbekannt" gebuchten Flug noch ein Anspruch auf die in der Fluggastrechteverordnung für den Fall der Nichtbeförderung vorgesehene Ausgleichszahlung zustehe.

Ein vertraglicher Anspruch auf Rückzahlung des Reisepreises gemäß §§ 631 Abs. 1, 280 Abs. 1 BGB wegen Nichterbringung der vertraglich vereinbarten Leistung scheidet aus, weil zwischen dem Kläger und der Beklagten kein Vertrag zustande gekommen sei, der für die Beklagte die Verpflichtung begründet habe, die vom Kläger nach Abschluss der Buchung als Fluggast benannte Person zu befördern. Bei der Buchungsmaske der Beklagten handle es sich um eine Aufforderung zur Abgabe von Angeboten (invitatio ad offerendum), deren Inanspruchnahme erfordere, dass für den ausgewählten Flug auch der Name des Passagiers eingegeben werde. Dies ergebe sich aus der Ausgestaltung der Eingabefelder für den Vor- und Nachnamen als Pflichtfelder sowie den Hinweisen, dass nach erfolgter Buchung eine Namensänderung nicht mehr möglich sei und der eingegebene Name mit dem Namen im Ausweis übereinstimmen müsse. Der Kläger habe nicht davon ausgehen dürfen, dass ein hiervon abweichendes Angebot von der Beklagten als solches erkannt und mit abweichendem Inhalt angenommen würde. Die Eingabe "noch unbekannt" in das Namensfeld sei nach dem maßgeblichen objektiven Empfängerhorizont der Beklagten in der Weise zu verstehen gewesen, dass es sich hierbei um den Namen des zu befördernden Passagiers handelte. Daher ergebe sich ein Anspruch auf Rückzahlung des Reisepreises auch nicht aus Bereicherungsrecht.

Schließlich könne der Kläger auch keinen Anspruch auf Ausgleichszahlung nach Art. 4 i.V.m. Art. 7 FluggastrechteVO geltend machen. Ungeachtet dessen, dass ein Anspruch auf Beförderung der vom Kläger nachträglich benannten Person von vorneherein nicht entstanden sei, stehe ein derartiger Anspruch nach der Fluggastrechteverordnung nur dem Fluggast selbst, nicht aber der Vertragspartei des Beförderungsvertrags zu.

II. Dies hält der revisionsrechtlichen Überprüfung nicht in allen Punkten stand.

1. Das Berufungsgericht hat zwar im Ergebnis zutreffend angenommen, dass dem Kläger ein vertraglicher Rückzahlungsanspruch wegen der verweigerten Beförderung des vom Kläger nachträglich benannten zweiten Passagiers nicht zusteht. Allerdings kann der Kläger gemäß § 812 Abs. 1 Satz 1 Fall 1 BGB Erstattung des insoweit ohne Rechtsgrund gezahlten Reisepreises verlangen.

a) Ein vertraglicher Anspruch scheidet aus, da entgegen der Auffassung der Revision zwischen den Parteien kein Beförderungsvertrag zustande gekommen ist, der dem Kläger ein nachträgliches Bestimmungsrecht hinsichtlich des Namens des zweiten Fluggastes eingeräumt hätte.

aa) Im Streitfall sollte der Beförderungsvertrag unter Einsatz elektronischer Kommunikationsmittel abgeschlossen werden. Mit der über das Internet bereit gestellten Buchungsmaske für ihr Flugangebot bedient sich die Beklagte eines Tele- oder Mediendienstes, den potentielle Kunden individuell elektronisch zum Zwecke einer Bestellung abrufen können und mit dem diese ihre Bestellung auch wiederum elektronisch an den Anbieter übermitteln können. Damit ist der Anwendungsbereich des § 312g BGB eröffnet. Diese Bestimmung regelt allerdings lediglich die Pflichten eines Unternehmers, der am elektronischen Geschäftsverkehr teilnimmt. Das Zustandekommen eines Vertrages auf elektronischem Weg richtet sich mangels einer besonderen Regelung nach den allgemeinen Vorschriften der §§ 145 ff. BGB.

bb) Das Berufungsgericht ist zutreffend davon ausgegangen, dass es sich bei den über die Buchungsmaske der Beklagten buchbaren Flügen nicht um ein verbindliches Angebot gemäß § 145 BGB handelt, sondern dass die Beklagte insoweit lediglich zur Abgabe von Angeboten aufgefordert hat (vgl. Grigoleit, NJW 2002, 1151, 1158). Erst in dem Ausfüllen der Buchungsmaske durch den Kläger am 7. September 2009 ist ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages über die Luftbeförderung des Klägers und einer weiteren Person von Dresden nach Larnaca und zurück zu sehen.

cc) Das Berufungsgericht meint zu Unrecht, dass die Beklagte das Angebot des Klägers auch hinsichtlich des für einen "noch unbekannt(en)" Passagier gebuchten Flugs angenommen hat. Das Berufungsgericht hat insoweit ausgeführt, dass durch die Annahme des Angebots des Klägers durch die Beklagte ein Beförderungsvertrag mit den vom Kläger eingegebenen Passagierdaten, d.h. mit der Namensangabe "noch unbekannt" zustande gekommen sei, ohne jedoch im Einzelnen festzustellen, wann und mit welcher Handlung die Beklagte das Angebot des Klägers angenommen haben soll. Insbesondere fehlt es an einer Feststellung, dass die Buchungsbestätigung der Beklagten vom 7. September 2009 mit einer Annahmeerklärung verbunden worden ist. Der Kläger hat einen Ausdruck der Buchungsbestätigung im Verfahren vorgelegt. Da somit weitere tatsächliche Feststellungen im Zusammenhang mit einer möglichen Annahmeerklärung nicht zu erwarten sind, kann der Senat die Auslegung der Buchungsbestätigung selbst vornehmen (vgl. BGH, Urteil vom 26. Januar 2005 VIII ZR 79/04, NJW 2005, 976).

dd) Die Buchungsbestätigung der Beklagten vom 7. September 2009 bezüglich eines zweiten, für einen "noch unbekannt(en)" Fluggast gebuchten Fluges kann nicht als Annahme gemäß § 147 BGB ausgelegt werden, die zum Abschluss eines Beförderungsvertrags hinsichtlich des zweiten Fluggastes geführt hätte.

Die von dem Kläger und der Beklagten unter Einsatz deren Computersystems abgegebenen Erklärungen stimmen zwar nach ihrem äußeren Anschein überein. Der Kläger hat in die Namensfelder für den zweiten Fluggast zweimal die Worte "noch unbekannt" eingetragen und die Beklagte hat in der von ihr übersandten Buchungsbestätigung diese Angabe übernommen. Für die Auslegung dieser Erklärungen ist aber nicht auf die automatisierte Reaktion des Computersystems abzustellen, dessen sich die Beklagte für die Abwicklung des Buchungsvorgangs bediente.

Nicht das Computersystem, sondern die Person (oder das Unternehmen), die es als Kommunikationsmittel nutzt, gibt die Erklärung ab oder ist Empfänger der abgegebenen Erklärung. Der Inhalt der Erklärung ist mithin nicht danach zu bestimmen, wie sie das automatisierte System voraussichtlich deuten und verarbeiten wird, sondern danach, wie sie der menschliche Adressat nach Treu und Glauben und der Verkehrssitte verstehen darf. Allein ein solches Verständnis steht mit den §§ 133, 157 BGB und den hierzu entwickelten Auslegungsgrundsätzen in Einklang.

(1) Nach §§ 133, 157 BGB ist bei der Auslegung von Willenserklärungen und Verträgen der wirkliche Wille der Erklärenden zu erforschen. Dabei ist vom Wortlaut der Erklärung auszugehen (BGH, Urteil vom 19. Januar 2000 - VIII ZR 275/98, NJW-RR 2000, 1002 Rn. 20 mwN; MünchKomm.BGB/Busche, 6. Aufl. 2012, § 133 Rn. 56) und demgemäß in erster Linie dieser und der ihm zu entnehmende objektiv erklärte Parteiwille zu berücksichtigen. Bei der Willensforschung sind aber auch der mit der Erklärung verfolgte Zweck, die Interessenlage der Parteien und die sonstigen Begleitumstände zu berücksichtigen, die den Sinngehalt der gewechselten Erklärungen erhellen können (BGH, Urteil vom 16. November 2007 - V ZR 208/06, NJW-RR 2008, 683 Rn. 7 mwN). Dabei sind empfangsbedürftige Willenserklärungen, bei deren Verständnis regelmäßig auch der Verkehrsschutz und der Vertrauensschutz des Erklärungsempfängers maßgeblich ist, so auszulegen, wie sie der Empfänger nach Treu und Glauben unter Berücksichtigung der Verkehrssitte verstehen musste (st. Rspr., vgl. BGH, Urteil vom 24. Februar 1988 VIII ZR 145/87, BGHZ 103, 275, 280; Urteil vom 18. Dezember 2008 - I ZR 23/06, NJW 2009, 774 Rn. 25; Urteil vom 27. Januar 2010 - VIII ZR 58/09, NJW 2010, 2422 Rn. 33 - insoweit nicht in BGHZ 184, 128, 137 abgedruckt; Münch-Komm.BGB/Busche, aaO, § 133 Rn. 12 mwN).

(2) Diese Auslegungsgrundsätze gelten auch, wenn bei der Abgabe und dem Empfang von Willenserklärungen elektronische Kommunikationsmittel genutzt werden. Dafür spricht die gesetzliche Regelung der Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr. § 312g Abs. 1 Nr. 3 BGB sieht für den Fall, dass ein Vertrag unter Einsatz elektronischer Kommunikationsmittel geschlossen werden soll, vor, dass der Unternehmer den Zugang der Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu bestätigen hat. Diese Bestätigung der Bestellung stellt in der Regel eine reine Wissens- und keine Willenserklärung dar (Staudinger/Thüsing, BGB, Neubearb. 2005, § 312e (aF) Rn. 46; MünchKomm.BGB/Wendehorst, 6. Aufl. 2012, § 312g Rn. 95; Erman/Saenger, BGB, 13. Aufl. 2011, § 312g Rn. 17). Gleichwohl ist nicht ausgeschlossen, dass der Unternehmer diese Wissensklärung mit einer Willenserklärung, sei es mit der Annahme oder sei es mit der Ablehnung des Angebots, verbindet (Staudinger/Thüsing, aaO, § 312e (aF) Rn. 46). Der Charakter der Erklärung ist entsprechend den allgemeinen Regeln in §§ 133, 157 BGB nach dem objektiven Empfängerhorizont zu bestimmen (MünchKomm.BGB/Wendehorst, aaO, § 312g Rn. 96; Staudinger/Thüsing, aaO, § 312e (aF) Rn. 47).

Eine automatisierte Erklärung kommt daher grundsätzlich auch als Annahme des Angebots in Betracht, wenn es sich nicht nur um die Bestätigung des Eingangs einer Bestellung im Sinne von § 312g Abs. 1 Nr. 3 BGB handelt, sondern mit ihr die vorbehaltlose Ausführung der Bestellung angekündigt wird (MünchKomm.BGB/Busche, aaO, § 147 Rn. 4).

Ebenso kann auch im elektronischen Geschäftsverkehr die Annahme konkludent erklärt werden, so wenn die gewünschte Leistung bewirkt wird oder sonstige dem Antrag entsprechende Handlungen vorgenommen werden (Erman/Armbrüster, BGB, 13. Aufl. 2011, § 147 Rn. 2).

(3) Ein solcher Fall liegt hier aber nicht vor. Die Beklagte musste die Buchung des Klägers für einen zweiten Fluggast mit der Angabe in den Namensfeldern "noch unbekannt" zwar dahin verstehen, dass sich der Kläger das Recht vorbehalten wollte, die mitreisende Person nachträglich zu bestimmen. Aus der Sicht des Klägers war in dem automatisierten Verfahren die Eingabe der Wörter "noch unbekannt", die nach allgemeinem Verständnis keinen Namen einer Person darstellen, akzeptiert worden. Darüber musste sich auch die Beklagte, die nach unbestrittenem Vortrag wegen des damit verbundenen hohen Kostenaufwands keine Prüfungsroutine bezüglich der Namensangaben in ihrem Computersystem installiert hatte, im Klaren sein. Gleichwohl hat die Beklagte dieses Angebot des Klägers aber nicht angenommen und diesem durch die Absendung der Buchungsbestätigung nicht das Recht eingeräumt, die Person des zweiten Fluggastes nachträglich zu bestimmen. Denn die Beklagte hatte die nachträgliche Bestimmungsmöglichkeit durch den Hinweis in der Buchungsmaske ausdrücklich ausgeschlossen und damit deutlich gemacht, dass für sie die Benennung der Person des Reisenden, die zudem durch Vorlage eines Ausweises identifizierbar sein sollte, ein wesentlicher Punkt des Beförderungsvertrages war, über den bei Vertragsabschluss Klarheit bestehen sollte. Davon musste auch der Kläger bei Erhalt der Buchungsbestätigung bei objektiver Betrachtung ausgehen. Er hatte keinen Anlass für die Annahme, mit der entsprechend der von ihm offenbar nicht veränderten Voreinstellung auf einen männlichen Passagier "Mr. Noch unbekannt" lautenden Buchungsbestätigung nicht nur die automatisierte Reaktion des Buchungssystems, sondern die Erklärung der Beklagten zu erhalten, dass sie ihm das mit der zweckwidrigen Verwendung der Buchungsmaske nachgefragte Bestimmungsrecht tatsächlich einräumen wollte.

Nach alledem haben die Parteien mit den abgegebenen Erklärungen jedenfalls hinsichtlich des für "noch unbekannt" gebuchten Flugs keinen Beförderungsvertrag geschlossen, da sie sich nicht über die Person des oder der zweiten Reisenden und damit nicht über alle Punkte geeinigt hatten, über die nach Erklärung auch nur einer (Vertrags)Partei hier der Beklagten - eine Vereinbarung getroffen werden sollte (§ 154 Abs.1 Satz 1 BGB).

ee) Der Umstand, dass die Beklagte den Reisepreis für zwei Hin- und Rückflüge vom Konto des Klägers eingezogen hat, führt zu keiner anderen Beurteilung. Auch die Abbuchung des Reisepreises kann jedenfalls deshalb nicht als Annahmeerklärung der Beklagten gewertet werden, weil eine Willensübereinstimmung hinsichtlich des Inhalts des Beförderungsvertrags

insoweit nicht erzielt worden ist. Weder durfte der Kläger nach den Angaben in der Buchungsmaske der Beklagten annehmen, dass ihm die Beklagte die nachträgliche Benennung eines Mitreisenden gestatten wollte, noch musste er die Abbuchung dahin verstehen, dass die Beklagte sich zur Beförderung eines Passagiers mit dem Namen "Noch unbekannt Noch unbekannt" verpflichten wollte.

b) Da die Beklagte mithin den Reisepreis für eine zweite Person ohne Rechtsgrund erlangt hat, kann der Kläger gemäß § 812 Abs. 1 Satz 1 Fall 1 BGB insoweit Rückzahlung verlangen. Für einen Gegenanspruch der Beklagten, der etwa in Betracht kommen könnte, wenn der Beklagten durch die vom Kläger vorgenommene Eintragung in der Buchungsmaske eine anderweitige Buchung entgangen oder Kosten entstanden wären, ist nichts dargetan.

c) Im Hinblick auf die Weigerung der Beklagten, den Flugpreis zu erstatten, kann der Kläger ferner die anteilige Erstattung der ihm zur vorgerichtlichen Geltendmachung der Klageforderung entstandenen Anwaltskosten sowie die gesetzlichen Verzugszinsen beanspruchen (§§ 280, 286, 288 Abs. 1 BGB).

2. Demgegenüber hat das Berufungsgericht zutreffend angenommen, dass dem Kläger ein Anspruch nach Art. 7 Abs. 1 Buchst. b, Art. 4 Abs. 3 FluggastrechteVO nicht zusteht. Ein solcher Anspruch setzt voraus, dass der Fluggast über eine bestätigte Buchung für einen Flug verfügt und ihm gleichwohl die Beförderung verweigert wird. Bereits an der ersten Voraussetzung fehlt es nach dem zu 1 Ausgeführten. Die weitergehende Klage bleibt daher abgewiesen.

III. Die Kostenentscheidung beruht auf § 92 Abs. 1 Satz 1 ZPO.

Meier-Beck Gröning Grabinski

Bacher Schuster