

**Rechtssache C-578/19**

**Vorabentscheidungsersuchen**

**Eingangsdatum:**

30. Juli 2019

**Vorlegendes Gericht:**

Supreme Court of the United Kingdom (Vereinigtes Königreich)

**Datum der Vorlageentscheidung:**

24. Juli 2019

**Rechtsmittelführerin:**

X

**Rechtsmittelgegnerin:**

Kuoni Travel Ltd

---

**DER SUPREME COURT OF THE UNITED KINGDOM  
(Oberster Gerichtshof, Vereinigtes Königreich)**

24. Juli 2019

*vor*

... [nicht übersetzt]

**X (Rechtsmittelführerin) gegen**

**Kuoni Travel Ltd (Rechtsmittelgegnerin)**

**NACH ANHÖRUNG** des Rechtsbeistands der Rechtsmittelführerin, des Rechtsbeistands der Rechtsmittelgegnerin und des Rechtsbeistands des Streithelfers am 1. Mai 2019

**ERLÄSST FOLGENDEN BESCHLUSS**

1. Die im Anhang zu diesem Beschluss aufgeführten Fragen werden dem Gerichtshof der Europäischen Union zur Vorabentscheidung gemäß Art. 267 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union vorgelegt.

2. Die Kostenentscheidung bleibt vorbehalten.

Gerichtsbeamter

24. Juli 2019

[Or. 2]

## ANHANG

### VORLAGEFRAGEN

(1) Sind die Verpflichtungen, die sich aus dem Vertrag ergeben, den ein Veranstalter oder Vermittler mit einem Verbraucher über eine Pauschalreise, die der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen unterliegt, abgeschlossen hat, nicht oder nur mangelhaft erfüllt worden und ist diese Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung auf die Handlungen eines Arbeitnehmers eines Hotelunternehmens zurückzuführen, von dem Leistungen, auf die sich der Vertrag bezieht, erbracht werden,

- a) besteht dann Raum für die Anwendung der in Art. 5 Abs. 2 dritter Gedankenstrich zweite Alternative vorgesehenen Einwendung; falls ja,
- b) nach welchen Kriterien ist vom nationalen Gericht zu beurteilen, ob diese Einwendung greift?

(2) Schließt ein Veranstalter oder Vermittler mit einem Verbraucher einen Vertrag über eine Pauschalreise, die der Richtlinie 90/314/EWG unterliegt, und erbringt ein Hotelunternehmen Leistungen, auf die sich der Vertrag bezieht, ist dann ein Arbeitnehmer des Hotelunternehmens selbst als „Leistungsträger“ im Sinne der Einwendung gemäß Art. 5 Abs. 2 dritter Gedankenstrich der Richtlinie anzusehen?

Gerichtsbeamter

24. Juli 2019

[Or. 3]

DER SUPREME COURT HAT ANGEORDNET, dass weder Name noch Anschrift der Rechtsmittelführerin in diesem Verfahren noch andere Angaben, die zu einer Identifizierung der Rechtsmittelführerin oder eines ihrer Familienangehörigen im Zusammenhang mit diesem Verfahren führen können, veröffentlicht oder offengelegt werden dürfen.

... [nicht übersetzt]

[URTEIL]

**X (Rechtsmittelführerin) gegen Kuoni Travel Ltd (Rechtsmittelgegnerin)**

... [nicht übersetzt]

**URTEIL VERKÜNDET AM**

**24. Juli 2019**

**Aufgrund der Verhandlung vom 1. Mai 2019**

[Or. 4]

... [nicht übersetzt]

[Or. 5]

**LORD LLOYD-JONES: (mit dem Lord Kerr, Lord Hodge, Lady Arden und Lord Kitchin einig sind)**

Sachverhalt

1. Am oder um den 1. April 2010 schlossen die Rechtsmittelführerin und ihr Ehemann (im Folgenden: „Herr und Frau X“, da sowohl der Court of Appeal als auch der Supreme Court die Vertraulichkeit zugunsten der Rechtsmittelführerin angeordnet haben) mit der Rechtsmittelgegnerin, einer Reiseveranstalterin (im Folgenden: Kuoni), einen Vertrag, durch den sich Kuoni verpflichtete, eine Pauschalreise nach Sri Lanka zu organisieren, die Hin- und Rückflüge vom Vereinigten Königreich sowie 15 Übernachtungen im Hotel Club Bentota (im Folgenden: Hotel) in der Zeit vom 8. bis 23. Juli 2010 umfasste.
2. Der Vertrag lautete, soweit hier relevant:

„Ihr Vertrag wird mit der Kuoni Travel Ltd geschlossen. Wir werden die Erbringung der verschiedenen Leistungen, die Teil des von Ihnen bei uns gebuchten Urlaubs sind, für Sie arrangieren.“ (Klausel 2.2 der Buchungsbedingungen)

„... wir werden die Verantwortung übernehmen, falls – wegen eines Verschuldens unsererseits oder seitens unserer Vertreter oder Lieferanten – ein Teil Ihres vor Ihrer Abreise aus dem Vereinigten Königreich gebuchten Urlaubsarrangements nicht der Katalogbeschreibung oder einem angemessenen Standard entspricht oder falls Sie oder ein Mitglied Ihrer Reisegruppe infolge einer Aktivität, die Teil dieses Urlaubsarrangements ist, zu Tode kommt oder verletzt wird. Wir übernehmen keine Verantwortung, sofern und soweit Ihr Urlaubsarrangement betreffende Mängel oder Personenschäden an Leib oder Leben nicht durch Verschulden unsererseits oder seitens unserer Vertreter oder Lieferanten verursacht sind; von Ihnen verursacht sind; ... oder auf unvorhergesehene Umstände zurückzuführen sind, die wir oder unsere Vertreter oder Lieferanten trotz aller gebotenen

Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnten.“ (Klausel 5.10(b) der Buchungsbedingungen)

3. In den frühen Morgenstunden des 17. Juli 2010 war die Rechtsmittelführerin auf dem Hotelgelände unterwegs zur Rezeption. Sie begegnete N, einem Hotelangestellten, der beim Hotel als Elektriker beschäftigt und (nach den vom Richter getroffenen Tatsachenfeststellungen) ihr als solcher bekannt war. N war im Dienst und in der Uniform eines Mitglieds des Wartungspersonals gekleidet. N bot ihr an, ihr eine Abkürzung zur Rezeption zu zeigen; dieses Angebot nahm sie an. N lockte sie in den Technikraum, wo er sie vergewaltigte und tätlich angriff. **[Or. 6]**
4. In diesem Verfahren nimmt Frau X Kuoni wegen der Vergewaltigung und des tätlichen Angriffs auf Schadensersatz in Anspruch. Der Anspruch wird gestützt auf Vertragsverletzung und/oder die Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 (Verordnung von 1992 über Pauschalreisen, Pauschalurlaub und Pauschalтуристик) (im Folgenden: Verordnung von 1992), durch die die Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (im Folgenden: Richtlinie) im Vereinigten Königreich umgesetzt wurde.

#### Rechtlicher Rahmen

5. Art. 5 der Richtlinie bestimmte, soweit hier relevant:

##### *„Artikel 5*

(1) Die Mitgliedstaaten treffen die erforderlichen Maßnahmen, damit der Veranstalter und/oder Vermittler, der Vertragspartei ist, gegenüber dem Verbraucher die Haftung für die ordnungsgemäße Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen unabhängig davon übernimmt, ob er selbst oder andere Dienstleistungsträger diese Verpflichtungen zu erfüllen haben, wobei das Recht des Veranstalters und/oder Vermittlers, gegen andere Dienstleistungsträger Rückgriff zu nehmen, unberührt bleibt.

(2) Die Mitgliedstaaten treffen hinsichtlich der Schäden, die dem Verbraucher aus der Nichterfüllung oder einer mangelhaften Erfüllung des Vertrages entstehen, die erforderlichen Maßnahmen, damit der Veranstalter und/oder der Vermittler die Haftung übernimmt, es sei denn, dass die Nichterfüllung oder die mangelhafte Erfüllung weder auf ein Verschulden des Veranstalters und/oder Vermittlers noch auf ein Verschulden eines anderen Dienstleistungsträgers zurückzuführen ist, weil

- die festgestellten Versäumnisse bei der Erfüllung des Vertrages dem Verbraucher zuzurechnen sind;

- diese unvorhersehbaren oder nicht abwendbaren Versäumnisse einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Bewirkung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt ist;
- diese Versäumnisse auf höhere Gewalt entsprechend der Definition in Artikel 4 Absatz 6 Unterabsatz 2 Ziffer ii) oder auf ein Ereignis zurückzuführen sind, das der Veranstalter und/oder der Vermittler **[Or. 7]** bzw. der Leistungsträger trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

...

Bei Schäden, die nicht Körperschäden sind und auf der Nichterfüllung oder einer mangelhaften Erfüllung der nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen beruhen, können die Mitgliedstaaten zulassen, daß die Entschädigung vertraglich eingeschränkt wird. Diese Einschränkung darf nicht unangemessen sein.

(3) Unbeschadet des Absatzes 2 Unterabsatz 4 darf von den Bestimmungen der Absätze 1 und 2 nicht durch eine Vertragsklausel abgewichen werden.“

6. Regulation 15 der Verordnung von 1992 bestimmt, soweit hier relevant:

„(1) Die andere Vertragspartei haftet dem Verbraucher für die ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertrag, unabhängig davon, ob diese Verpflichtungen von der betreffenden anderen Partei oder von anderen Dienstleistungsträgern zu erfüllen sind, dies lässt jedoch einen der betreffenden anderen Partei gegen diese anderen Dienstleistungsträger möglicherweise zustehenden Rechtsbehelf oder Klageanspruch unberührt.

(2) Die andere Vertragspartei haftet dem Verbraucher für Schäden, die diesem durch die Nichterfüllung des Vertrags oder die mangelhafte Erfüllung des Vertrags entstehen, es sei denn, die Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung ist weder auf das Verschulden der anderen Partei noch auf das eines anderen Dienstleistungsträgers zurückzuführen, weil:

- (a) die festgestellten Versäumnisse bei der Erfüllung des Vertrags dem Verbraucher zuzurechnen sind;
- (b) diese unvorhersehbaren oder nicht abwendbaren Versäumnisse einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Bewirkung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht beteiligt ist; oder
- (c) diese Versäumnisse zurückzuführen sind auf: **[Or. 8]**

(i) ungewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf diese Ausnahmeregelung beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können; oder

(ii) ein Ereignis, das die andere Vertragspartei oder der Dienstleistungsträger trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte.

...

(5) Unbeschadet der obigen Abs. 3 und 4 kann die Haftung gemäß den vorstehenden Abs. 1 und 2 nicht durch eine Vertragsbedingung ausgeschlossen werden.“

7. Nach Section 13 des Supply of Goods and Services Act 1982 (Gesetz über Warenlieferungen und Dienstleistungen von 1982) war Kuoni gehalten, die im Vertrag versprochenen Leistungen mit angemessener Sorgfalt und Fähigkeit zu erbringen.

#### Rechtsstreit

8. Im Verfahren wurde von Frau X im Wesentlichen geltend gemacht, die Vergewaltigung und der tätliche Angriff erfüllten den Tatbestand der mangelhaften Erfüllung einer vertraglichen Verpflichtung. (Vor dem Supreme Court betonte der Rechtsbeistand von Frau X, dass es sich – obwohl der Anspruch wegen Verstoßes gegen die Verordnung von 1992 aufrechterhalten wurde – bei dem Anspruch im Wesentlichen um einen Anspruch wegen Vertragsverletzung handele.) Ihrerseits wurde eingeräumt, dass es keinen Grund für die Annahme gebe, dass die von N ausgehende Gefahr hätte erkannt werden müssen. Sie machte auch nicht geltend, dass System- oder Organisationsverschulden seitens Kuonis oder des Hotels (etwa mangelnde Beaufsichtigung des N oder fahrlässige Auswahl des N als Arbeitnehmer) für den Angriff ursächlich gewesen sei. Der Angriff sei allein durch N verursacht worden.
9. In der Klagebeantwortung wurde von Kuoni eingeräumt, sie sei „der Klägerin gegenüber für die ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Urlaubsreisevertrag verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Verpflichtungen von der Beklagten oder einem anderen Dienstleistungsträger zu erbringen waren“, sowie dafür, dass „diese Verpflichtungen mit angemessener Befähigung und Sorgfalt erbracht würden“. Bei der Vergewaltigung und dem tätlichen Angriff durch N handele es sich jedoch nicht um eine Verletzung von Verpflichtungen, die Kuoni Frau X aufgrund des Vertrags oder der Verordnung von 1992 schuldet. Insbesondere handele es sich dabei nicht um die mangelhafte Erfüllung einer Verpflichtung aus dem Vertrag. Außerdem berief sich Kuoni zu ihrer Verteidigung auf Klausel 5.10(b) der Buchungsbedingungen sowie Regulation 15(2)(c)(ii) der Verordnung von 1992.

10. In der ersten Instanz ... [nicht übersetzt] kam [der High Court] zu dem Ergebnis, ... [nicht übersetzt], das „Urlaubsarrangement“ in Klausel 5.10(b) beinhalte nicht, dass ein Mitglied des Wartungspersonals einen Gast zur Rezeption führe. ... [nicht übersetzt] Des Weiteren [wurde] im Wege eines *obiter dictum* festgestellt, Kuoni habe sich jedenfalls auf die in Regulation 15(2)(c)(ii) vorgesehene gesetzliche Einwendung stützen können, weil der tätliche Angriff ein Ereignis gewesen sei, das trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht hätte vorhergesehen oder abgewendet werden können. ... [nicht übersetzt]
11. Vom Court of Appeal (Berufungsgericht) (Sir Terence Etherton MR, Longmore und Asplin LJ) wurde die Berufung durch Mehrheitsentscheidung zurückgewiesen (abweichendes Votum von Longmore LJ).
12. In einem gemeinsamen Urteil stellten der Master of the Rolls und Asplin LJ fest, dass nach ihrer ordnungsgemäßen Auslegung der Begriff „Urlaubsarrangement“ in Klausel 5.10(b) nicht beinhalte, dass ein dem Hotelgast als solches bekanntes Mitglied des Wartungsteams des Hotels den Gast an die Rezeption des Hotels führe. Dies sei nicht Teil der Aufgaben im Rahmen des Beschäftigungsverhältnisses des Arbeitnehmers ... [nicht übersetzt]. Die Verordnung von 1992 sei nicht darauf ausgelegt, die Inanspruchnahme eines Reiseveranstalters wegen unerlaubter Handlungen des Arbeitnehmers eines Lieferanten zu ermöglichen, soweit dessen Verhalten nicht „Teil der Rolle ist, für welche er angestellt wurde“, und soweit der Lieferant weder nach dem nationalen Recht im Heimatland des Verbrauchers noch nach dem für den Lieferanten geltenden ausländischen Recht nach den Grundsätzen der Haftung für das Verhalten Dritter haften würde ... [nicht übersetzt].
13. Das Mehrheitsvotum stellte des Weiteren im Wege eines *obiter dictum* fest, dass Kuoni weder nach dem ausdrücklichen Wortlaut der Klausel [Or. 9] 5.10(b) noch nach Regulation 15 hafte, da N kein „Lieferant“ bzw. „Dienstleistungsträger“ im Sinne dieser Bestimmungen sei. Der Richter habe zutreffend festgestellt, dass hinsichtlich der von N ausgeführten Dienstleistungen das Hotel – und nicht N – der Dienstleistungsträger sei. In den Buchungsbedingungen werde auf „unsere Vertreter oder Lieferanten“ Bezug genommen; daraus ergebe sich, dass zwischen Kuoni und der als Lieferant anzusehenden Person – wer auch immer das sei – ein direktes, auf Vertrag oder Versprechen beruhendes Verhältnis bestehen müsse. Diese Lesart werde auch durch Regulation 15 gestützt. Nichts in Regulation 15 deute auf eine andere Bedeutung des Worts „Lieferant“ [„*supplier*“] in Klausel 5.10(b) oder des Begriffs „Dienstleistungsträger“ [„*supplier of services*“] in Regulation 15 hin. Der ausdrückliche Vorbehalt, den Regulation 15(1) für einen „[dem Pauschalreiseveranstalter] gegen [die] anderen Dienstleistungsträger möglicherweise zustehenden Rechtsbehelf oder Klageanspruch“ vorsehe, stehe im Einklang mit einem direkten Verhältnis zwischen dem Veranstalter und dem Lieferanten und könne darauf hindeuten, dass das Bestehen eines solchen Verhältnisses vermutet werde. In einer Situation, in der eine Vertragspartei der anderen Vertragspartei gegenüber die primäre und persönliche Haftung dafür übernehme, dass die Leistungserbringung durch Vertreter oder Lieferanten einem

angemessenen Standard genüge, sei unter dem Begriff „Lieferant“ bei natürlicher Auslegung die Person zu verstehen, die eine direkte, auf Vertrag oder [Or. 10] Versprechen beruhende Verpflichtung übernimmt, die betreffenden Leistungen zu erbringen, und nicht ein Arbeitnehmer einer solchen Person ... [nicht übersetzt]. Es seien keine rechtspolitischen Gründe dafür ersichtlich, einem Reiseveranstalter eine Haftung aufzuerlegen, wenn weder dieser selbst noch das Hotel sich etwas hätten „zuschulden kommen lassen“, zumal der ausdrückliche Haftungsausschluss in Regulation 15(2)(c)(ii) klar auf das Gegenteil hindeute. Auch sei es in solchen Fällen nicht realistisch, anzunehmen, der Reiseveranstalter könne sich durch eine vom Arbeitnehmer oder dem Hotel erteilte Haftungsfreistellung oder durch eine Versicherung schützen ... [nicht übersetzt].

14. Die Mehrheit hielt es für nicht erforderlich, über die Frage der Haftung des Hotels für das Verhalten des N zu entscheiden, da sich Kuoni – selbst wenn das Hotel für das Verhalten des N haften sollte – jedenfalls auf die gesetzliche Einwendung berufen könne, die Bestandteil von Kuonis Buchungsbedingungen sei ... [nicht übersetzt].

15. Longmore LJ kam in seinem abweichenden Votum zu folgendem Ergebnis:

(1) Er sei sich nicht sicher, dass Kuoni mit der von ihr vertretenen Auffassung, dass es keine vertragliche Verpflichtung des Hotels oder seines Personals gebe, Gäste an die Rezeption zu führen, Recht habe; allerdings sei er sich sicher, dass für den Fall, dass – wie vom Richter festgestellt – ein Hotelmitarbeiter anbiete, einen Gast zur Rezeption zu führen, dies eine Leistung sei, hinsichtlich derer Kuoni die Verantwortung dafür übernommen habe, dass sie einem angemessenen Standard genüge ... [nicht übersetzt].

(2) Kuonis Vorbringen, dass nach den Feststellungen des Richters Frau X von N in den Technikraum gelockt worden sei, N also gar keine Leistung erbracht habe, wurde von ihm zurückgewiesen. Frau X habe gedacht, dass N eine Leistung erbringe, und sie habe auch keinen Grund gehabt, etwas anderes zu vermuten. Des Weiteren sei das tatsächliche Motiv des N irrelevant ... [nicht übersetzt].

(3) Der Vertrag habe keine ausdrückliche Regelung dazu enthalten, dass ein beim Hotel beschäftigter Elektriker Frau X allgemeine Hilfe leisten werde, indem er ihr beispielsweise den Weg zur Rezeption zeige. Damit das „Urlaubsarrangement“ im Viersterne-Hotel, zu dem sich Kuoni vertraglich verpflichtet habe, einem angemessenen Standard genüge, sei es allerdings erforderlich, dass die Hotelmitarbeiter Gästen, die um Hilfe bitten, Hilfe leisteten – erst recht, wenn sie Gästen Hilfe anböten. Wie auch immer man es betrachte, habe N Frau X, als er sie in den Technikraum geführt habe, keine angemessene Hilfe geleistet ... [nicht übersetzt].

„Ich gelange daher zu dem Schluss, dass das Urlaubsarrangement für Frau X nicht einem angemessenen Standard genügte, sondern eine



mangelhafte Erfüllung im Sinne von Regulation 15(2) darstellte. Dafür muss Kuoni, vorbehaltlich zur Verfügung stehender Einwendungen, Verantwortung übernehmen. Insoweit ist die Identität des Leistungsträgers nicht von entscheidender Bedeutung. [Or. 11] Hilfeleistungen für Hotelgäste sind eine Leistung des Hotels, die das Hotel mittels seiner Angestellten erbringt. Die Frage, ob N diese Leistung erbrachte, ist allerdings von entscheidender Bedeutung, soweit es um die Einwendungen geht. Sollte, wie der Richter entschieden hat, das Hotel – und nur das Hotel – der Lieferant gewesen sein, könnte sich Kuoni mit gutem Grund gegen die Haftung wehren, weil die mangelhafte Erfüllung, nach den Feststellungen des Richters, weder auf Kuoni noch auf das Hotel zurückzuführen war, sondern auf ein Ereignis, das trotz aller gebotenen Sorgfalt weder Kuoni noch das Hotel vorhersehen oder abwenden konnten. Das Hotel hatte es nicht versäumt, die Empfehlungsschreiben für N zu prüfen, und weder sein früheres Verhalten noch sonstige Gründe gaben Grund zur Annahme, dass N einen der Gäste vergewaltigen würde. Sollte jedoch der Dienstleistungsträger, der die Hilfeleistung erbrachte, N – und nicht oder nicht auch das Hotel – gewesen sein, so war seine eigene kriminelle Handlung für ihn (als dieser Dienstleistungsträger) vorhersehbar bzw. abwendbar.“ ... [nicht übersetzt]

(4) Aus der Verwendung des Worts „unserer“ in Kuonis Buchungsbedingungen sei nicht zu erkennen, ob N oder das Hotel der Lieferant gewesen sei ... [nicht übersetzt].

(5) Die Argumente, wer der Dienstleistungsträger sei, hielten sich die Waage, und die Entscheidung sei nach grundsätzlichen Erwägungen zu treffen [nicht übersetzt]. Nach dem Recht von England und Wales bleibe jemand, der eine vertragliche Haftung übernehme, für seine eigene Leistung haftbar, auch wenn er diese durch andere erbringe ... [nicht übersetzt].

(6) Der Zweck der Richtlinie wie auch der Verordnung von 1992 sei ja gerade, dem Urlauber, dessen Urlaub verdorben worden sei, eine rechtliche Handhabe gegen seinen Vertragsgegner zu geben. Es sollte dem Reiseveranstalter überlassen bleiben, sich hinsichtlich der Folgen des verdorbenen Urlaubs mit seinen eigenen Vertragspartnern auseinanderzusetzen, die sich dann wiederum mit ihren eigenen Angestellten oder unabhängigen Auftragnehmern auseinandersetzen könnten ... [nicht übersetzt].

(7) Es sprächen keine Gründe dafür, dass sich der Begriff des Lieferanten bzw. Dienstleistungsträgers bei Einsatz unabhängiger Auftragnehmer oder Angestellter auf das Hotel beschränke. Der Begriff der Leistungserbringung sei möglicherweise lediglich eine Frage des Maßes ... [nicht übersetzt]. Es stehe jedoch außer Zweifel, dass einige Angestellte als Leistungsträger anzusehen seien.

„So erbringt zum Beispiel der Kapitän eines Kreuzfahrtschiffs die wichtige Leistung, das Schiff zu navigieren, ohne es Gefahren auszusetzen; die Tatsache, dass er der Angestellte des Schifffahrtsunternehmens ist, [Or. 12] ist für die Urlauber an Bord nicht von Belang; den Reiseveranstaltern darf es nicht möglich sein, die Verantwortung abzulehnen – selbst dann nicht, wenn das Schifffahrtsunternehmen angemessene Maßnahmen ergriffen hatte, um einen erfahrenen Kapitän mit der Leistungserbringung zu betrauen.“  
... [nicht übersetzt]

(8) Die Frage der Haftung des Hotels für das Verhalten Dritter sei zwar nicht streitentscheidend, doch sei er sich keinesfalls sicher, dass das Hotel nicht aufgrund der Haftung für das Verhalten Dritter nach englischem Recht hafte, wenn ein nach außen als zuverlässig präsentierter Angestellter in Hoteluniform eine Vergewaltigung begehe ... [nicht übersetzt].

#### Streitpunkte vor dem Supreme Court

16. Im weiteren Rechtsmittelverfahren vor dem Supreme Court gab es zwei Hauptstreitpunkte.
  - (1) Erfüllen die Vergewaltigung und der tätliche Angriff auf Frau X den Tatbestand der mangelhaften Erfüllung von Kuonis Verpflichtungen aus dem Vertrag?
  - (2) Falls ja: Ist eine etwaige Haftung Kuonis für das Verhalten des N durch Klausel 5.10(b) des Vertrags und/oder Regulation 15(2)(c) der Verordnung von 1992 ausgeschlossen?

Dieses Ersuchen um eine Vorabentscheidung zu einer Frage des Unionsrechts betrifft konkret den zweiten Streitpunkt.

#### Vorbringen der Parteien vor dem Supreme Court

17. Der Supreme Court hat der ABTA Ltd (im Folgenden: ABTA) (ein Branchenverband britischer Reisebüros) gestattet, dem Rechtsmittelverfahren als Streithelfer beizutreten.
18. Die Parteien sind sich einig, dass Klausel 5.10(b) darauf ausgelegt war, die Bestimmungen der Regulation 15(2)(c) wiederzugeben, mit der wiederum Art. 5 der Richtlinie umgesetzt werden sollte. Des Weiteren besteht Einigkeit darüber, dass eine Haftung nach Regulation 15 nicht durch vertragliche Vereinbarung ausgeschlossen werden kann (Regulation 15[5]). Die vertragliche Einwendung ist deckungsgleich mit der gesetzlichen Einwendung.
19. Für Frau X wurde in Bezug auf den zweiten Hauptstreitpunkt im Wesentlichen Folgendes vorgetragen: [Or. 13]

(1) Kuoni könne sich nicht auf die vertragliche Ausschlussklausel berufen, da versucht werde, Kuonis Haftung für durch Fahrlässigkeit verursachte Personenschäden auszuschließen, was nach den Sections 1(1)(a), 1(3) und 2 des Unfair Contract Terms Act 1977 (Gesetz über missbräuchliche Vertragsklauseln von 1977) verboten sei. Des Weiteren könne sich Kuoni, soweit der Anspruch auf Vertragsverletzung gestützt sei, nicht auf die Einwendung gemäß Regulation 15(2)(c)(ii) stützen, da dies eine Einwendung gegen auf die Verordnung gestützte Ansprüche sei. Dies sei eine reine Sache des nationalen Rechts.

(2) Die im Court of Appeal von der Mehrheit vertretene Auffassung zu dieser Frage sei unangemessen restriktiv.

(a) Wenn Lieferant nur jemand sein könne, der in einem auf Vertrag oder Versprechen beruhenden Verhältnis zum Reiseveranstalter stehe, wäre möglicherweise selbst ein Hotel, das Unterkunft anbietet, nicht als Dienstleistungsträger im Sinne von Regulation 15 anzusehen, da keine Gewissheit bestehen könne, dass der Reiseveranstalter in direkter Vertragsbeziehung zum Hotel stehe.

(b) Außerdem wäre es einem Reiseveranstalter möglich, die Haftung für gewöhnliche betriebliche Fahrlässigkeit seitens eines Hotelangestellten (erst recht eines Unterauftragnehmers) auszuschließen.

(3) Die Einwendung nach Regulation 15(2) sei nur dann gegeben, wenn eine „Nichterfüllung des Vertrags oder die mangelhafte Erfüllung des Vertrags“ vorliege. Die Einwendung selbst greife, wenn die Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung aus den in den Unterabsätzen a bis c genannten Gründen weder auf das Verschulden des Reiseveranstalters noch auf das „eines anderen Dienstleistungsträgers“ zurückzuführen sei. Soweit die mangelhafte Erfüllung des Vertrags auf Verschulden beruhe, sei kein Raum für eine Einwendung, die sich auf „kein Verschulden“ stütze.

(4) Bei restriktiver Auslegung der Regulation 15(2)(c)(ii) und analoger Anwendung von Regulation 15(2)(c)(i) und der Entscheidung des Gerichtshofs der Europäischen Union in der Rechtssache McNicholl/Minister for Agriculture (Urteil vom 8. März 1988 (C-296/86, ECLI:EU:C:1988:125) sei der Schluss zu ziehen, dass es darauf ankomme, ob vorhersehbar gewesen sei, dass ein Lieferant – sei es ein Vertragspartner oder Unterauftragnehmer oder jemand weiter unten in der Vertragskette – beim Erbringen der Leistungen, die zu erbringen der Reiseveranstalter sich verpflichtet habe, unrechtmäßig handeln werde.

(5) Regulation 15 enthalte kein Erfordernis, „Dienstleistungsträger“ so zu verstehen, dass sich der Begriff auf diejenigen beschränke, die in einem auf Vertrag oder Versprechen beruhenden Verhältnis zum Reiseveranstalter

stünden. Vielmehr sei dem Begriff seine natürliche und umfassende Bedeutung zu geben, so dass er alle Dritten umfassen könne, sofern der betreffende Dritte **[Or. 14]** urlaubsbezogene Dienstleistungen erbringe. Werde N als relevanter Dienstleistungsträger in diesem Sinne anerkannt, so könne die Einwendung auf keinen Fall greifen, da N selbst ein „Verschulden“ treffe und er nicht „alle gebotene Sorgfalt“ im Sinne von Regulation 15(2)(c)(ii) geübt habe.

(6) Sollte das Hotel – und nicht N – der relevante Dienstleistungsträger gewesen sein, so sei die Frage des Verschuldens des Hotels unter dem Gesichtspunkt der Leistungen zu beurteilen, mit deren Erbringung der Reiseveranstalter das Hotel beauftragt habe. Die Frage sei nicht, ob das Hotel – als Unternehmen – ein eigenes Verschulden treffe (im Gegensatz zu einer Haftung für fremdes Verschulden). Die Frage sei, ob das Hotel als Dienstleistungsträger ein Verschulden treffe. Sollte hinsichtlich der Erbringung der relevanten Leistung Verschulden vorliegen, so treffe das Hotel ein Verschulden im Sinne der Regulation 15(2). Sollte N kein Dienstleistungsträger sein, weil N zum Hotelpersonal zähle und das Hotel der relevante Dienstleistungsträger sei, so müssten die vom Hotel erbrachten Dienstleistungen die von N erbrachten beinhalten.

20. Für Kuoni wurde in Bezug auf den zweiten Hauptstreitpunkt im Wesentlichen Folgendes vorgetragen:

(1) Was den Unfair Contract Terms Act angehe, vertrete Kuoni eine dem Vorbringen von Frau X entgegengesetzte Auffassung. Kuoni stütze sich insbesondere auf Section 29, wonach nichts im Gesetz dem entgegenstehe, sich auf eine vertragliche Regelung zu stützen, die (a) dem ausdrücklichen Wortlaut oder der notwendigen Implikation einer Rechtsvorschrift nach gestattet oder erforderlich sei oder (b) im Hinblick auf die Einhaltung eines völkerrechtlichen Vertrags, dessen Partei das Vereinigte Königreich sei, getroffen werde und deren Wirkung nicht restriktiver sei als im Vertrag vorgesehen.

(2) Bei zutreffender Auslegung sowohl des Vertrags als auch der Verordnung von 1992 sei der „Lieferant“/„Dienstleistungsträger“ das Hotel. Diesbezüglich wird von Kuoni eingeräumt, dass es nicht erforderlich sei, „unsere ... Lieferanten“ im Vertrag oder „andere Dienstleistungsträger“ in der Verordnung so zu lesen, dass sich diese Begriffe auf diejenigen beschränkten, die in einem direkten, auf Vertrag oder Versprechen beruhenden Verhältnis zum Reiseveranstalter stünden. Die Richtlinie verfolge, wie aus den Gesetzesmaterialien hervorgehe, die Absicht, unter den Begriff „Dienstleistungsträger“ bzw. „Leistungsträger“ auch Lieferanten zu fassen, die in einer vom Reiseveranstalter ausgehenden vertraglichen Auftragskette stünden, wozu auch Unterauftragnehmer zählen könnten.

(3) Das Wort „Verschulden“ in Regulation 15(2) und Art. 5 Abs. 2 sei durch die drei folgenden Gedankenstriche definiert. Falls – und nur in diesem Falle – keiner der drei Unterabsätze Anwendung finde, könne es Verschulden geben. Der Begriff „Verschulden“ habe weder eine andere Bedeutung im Kontext dieser Bestimmung noch eine unabhängige Bedeutung. [Or. 15]

(4) Es gebe kein Kuoni oder dem Hotel zurechenbares Verschulden, da weder Kuoni noch das Hotel die strafbaren Handlungen des N hätten vorhersehen oder abwenden können.

(5) Wenn der Dienstleistungsträger das Hotel sei, sei die Straftat des N diesem nicht zurechenbar, erst recht nicht Kuoni.

(6) N sei kein Dienstleistungsträger. Im Gegenteil habe er vielmehr zu allen wesentlichen Zeitpunkten eine Straftat begangen. Diese Handlungen seien dem tatsächlichen Dienstleistungsträger, seinem Arbeitgeber, nicht zurechenbar.

(7) Die von Frau X vertretene Auslegung laufe der Absicht der Richtlinie insofern zuwider, als, falls N Dienstleistungsträger sein sollte:

(a) es einem Reiseveranstalter niemals möglich wäre, sich auf die Einwendung gemäß Regulation 15(2)(c)(ii) zu stützen, wenn der Sachverhalt so gelagert sei, dass weder hinsichtlich des Reiseveranstalters noch hinsichtlich des Dienstleistungsträgers (hier das Hotel) Fahrlässigkeit oder sonstiges Verschulden vorliege;

b) es einem Reiseveranstalter höchstwahrscheinlich nicht möglich wäre, ein für ihn als Dienstleistungsträger tätiges Hotel auf Entschädigung in Anspruch zu nehmen für strafbare Handlungen von Arbeitnehmern des als Dienstleistungsträger tätigen Hotels, die nicht auf Fahrlässigkeit oder Verschulden auf Seiten des als Dienstleistungsträger tätigen Hotels zurückzuführen sind.

Aus diesen Gründen legt Kuoni dem Supreme Court unter Bezugnahme auf die Entscheidungen in den Sachen *Tesco Supermarkets Ltd v Natrass* (1972) AC 153 und *Meridian Global Funds Management Asia Ltd v Securities Commission* (1995) 2 AC 500 nahe, eine spezielle Zurechnungsregel aufzustellen, die es einem Reiseveranstalter in einem Fall wie diesem ermöglicht, sich auf die Einwendung zu stützen.

21. ABTA hat in Bezug auf den zweiten Hauptstreitpunkt im Wesentlichen Folgendes vorgetragen:

(1) Ein Hotelangestellter sei nicht als „anderer Dienstleistungsträger“ im Sinne von Regulation 15(2) anzusehen. Zwar sei ein Angestellter jemand, durch den das Hotel handle, so dass dessen Handlungen diejenigen des

Hotels seien, doch sei es das Hotel, das Leistungen erbringe und mit der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen beauftragt worden sei. Bei natürlicher Auslegung bezeichne „Lieferant“/„Dienstleistungsträger“ eine für die Leistungserbringung verantwortliche natürliche oder juristische Person, nicht einen Arbeitnehmer einer solchen natürlichen oder juristischen Person. Diesbezüglich verweist ABTA auf den Begriff „prestataire de [Or. 16] services“ im französischen Text der Richtlinie, welcher die gewerbliche Erbringung von Dienstleistungen oder Warenlieferungen bezeichne.

(2) Abweichend vom Mehrheitsvotum im Verfahren vor dem Court of Appeal schließe der Begriff „ein anderer Dienstleistungsträger“ im Sinne von Regulation 15(2) möglicherweise andere Auftragnehmer in der vertraglichen Lieferkette ein.

(3) Handele es sich bei N nicht um einen „anderen Dienstleistungsträger“ und treffe das Hotel keinerlei (sei es eigenes oder fremdes) Verschulden in Bezug auf die Handlungen des N, so müsse die Einwendung gemäß Regulation 15(2)(c)(ii) Erfolg haben. Frau X setze rechtsfehlerhaft das Verschulden bei der Erbringung der Dienstleistung, das sich aus dem Verhalten des N ergebe, mit Verschulden auf Seiten des Hotels gleich. Das Hotel treffe nur dann ein Verschulden, wenn es nach dem Grundsatz der Haftung für das Verhalten Dritter für das Verhalten des N hafte. Des Weiteren sei die mangelhafte Erfüllung nicht auf Verschulden seitens der Reiseveranstalterin oder des Hotels zurückzuführen, da es ein Ereignis gewesen sei, das trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht hätte vorhergesehen oder abgewendet werden können. Die Einwendung gemäß Regulation 15(2)(c)(ii) sei allgemein anwendbar und nicht nur auf Situationen, in denen kein Verschulden vorliege. Sie finde Anwendung, wenn der relevante Dienstleistungsträger selbst weder direkt für sein eigenes Tun oder Unterlassen noch nach dem Grundsatz der Haftung für das Verhalten Dritter für seine Arbeitnehmer hafte. Folgte man der von Frau X vertretenen Auffassung, so käme man zu dem überraschenden Ergebnis, dass ein Reiseveranstalter haftbar sein könne, ungeachtet der Tatsache, dass sein Dienstleistungsträger für die Handlungen seines Arbeitnehmers nicht haftbar sei.

(4) Sollte diese Auffassung richtig sein, so räumt ABTA ein, wäre das Mehrheitsvotum des Court of Appeal insoweit rechtsfehlerhaft, als eine Entscheidung über die Frage der Haftung für das Verhalten Dritter für nicht erforderlich befunden worden sei. ABTA ist der Ansicht, dass die Entscheidung über die Frage der Haftung für das Verhalten Dritter keine weitere Komplexität und Kosten im Ausgangsverfahren verursachen würde. Es sei nicht in jeder Rechtssache erforderlich, über die Frage der Haftung für das Verhalten Dritter nach ausländischem Recht Beweis zu erheben. Jedenfalls seien Rechtsgutachten zu ausländischem Recht und ausländischen Standards in Pauschalreisen betreffenden Rechtssachen ohnehin üblich.

(5) Die von ABTA vorgeschlagene Auslegung der Einwendung in Regulation 15(2)(c)(ii) sei den Interessen des Binnenmarkts förderlich.

(6) Hilfsweise wird von ABTA geltend gemacht, dass Regulation 15(2)(c)(ii) eine Einwendung biete, falls, wie hier, die Handlungen des Arbeitnehmers zwar scheinbar im Rahmen der Befugnisse vorgenommen werden, jedoch strafbare Handlungen darstellen.

### Ergebnis

22. Für die Zwecke dieses Vorabentscheidungsersuchens wird der Gerichtshof der Europäischen Union gebeten, von der Annahme auszugehen, dass es sich, als Frau X von einem Mitglied des Hotelpersonals [Or. 17] zur Rezeption geführt wurde, um eine Leistung im Rahmen des „Urlaubsarrangements“ handelte, das sich Kuoni zu liefern verpflichtet hatte, und dass die Vergewaltigung und der tätliche Angriff eine mangelhafte Erfüllung des Vertrags darstellten.
23. Zur Entscheidung über dieses Rechtsmittel legt der Supreme Court dem Gerichtshof der Europäischen Union die folgenden Fragen vor:
- (1) Sind die Verpflichtungen, die sich aus dem Vertrag ergeben, den ein Veranstalter oder Vermittler mit einem Verbraucher über eine Pauschalreise, die der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen unterliegt, abgeschlossen hat, nicht oder nur mangelhaft erfüllt worden und ist diese Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung auf die Handlungen eines Arbeitnehmers eines Hotelunternehmens zurückzuführen, von dem Leistungen, auf die sich der Vertrag bezieht, erbracht werden,
    - a) besteht dann Raum für die Anwendung der in Art. 5 Abs. 2 dritter Gedankenstrich zweite Alternative vorgesehenen Einwendung; falls ja,
    - b) nach welchen Kriterien ist vom nationalen Gericht zu beurteilen, ob diese Einwendung greift?
  - (2) Schließt ein Veranstalter oder Vermittler mit einem Verbraucher einen Vertrag über eine Pauschalreise, die der Richtlinie 90/314/EWG unterliegt, und erbringt ein Hotelunternehmen Leistungen, auf die sich der Vertrag bezieht, ist dann ein Arbeitnehmer des Hotelunternehmens selbst als „Leistungsträger“ im Sinne der Einwendung gemäß Art. 5 Abs. 2 dritter Gedankenstrich der Richtlinie anzusehen?