

Informationspflichten für Dienstleister

Was bedeutet die seit dem 17. Mai 2010 geltende Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV) für die Praxis? Nach ihr sind Dienstleistungserbringer, wie beispielsweise Einzelhändler, Gastronomen, Handwerker, aber auch Freiberufler wie Architekten, Rechtsanwälte und Steuerberater, verpflichtet, ihren Kunden umfangreiche Informationen zur Verfügung zu stellen.

Hintergrund der DL-InfoV

Die DL-InfoV setzt die Vorgaben der europäischen Dienstleistungsrichtlinie (2006/123/EG) zu Informationspflichten 1:1 in deutsches Recht um. So enthält die DL-InfoV eine Reihe von Informationen, die der Erbringer einer Dienstleistung dem Dienstleistungsempfänger zur Verfügung stellen muss. Alle EU-Mitgliedstaaten sowie die drei EWR-Vertragsstaaten Norwegen, Island und Liechtenstein müssen die Informationspflichten in nationales Recht umsetzen.

Die Regelungen tragen EU-weit zu mehr Transparenz und einem größeren Verbraucherschutz bei, nicht zuletzt dadurch, dass Kunden über rechtliche Verhältnisse eines Dienstleisters im Bilde sind, um gegebenenfalls ihre Rechte geltend machen zu können.

Für wen gelten die Informationspflichten?

Die Informationspflichten gelten grundsätzlich für alle in Deutschland niedergelassenen gewerblichen und freiberuflichen Dienstleister, auch dann, wenn sie ihre Tätigkeit grenzüberschreitend in einem anderen EU-Mitgliedstaat ausüben. Sie gelten allerdings nicht für Dienstleister, die in einem anderen EU-Mitgliedsstaat niedergelassen sind und grenzüberschreitend in Deutschland tätig sind, da davon auszugehen ist, dass sie den Informationspflichten bereits aufgrund der Regelungen ihres Heimatlandes nachkommen. Ausnahmen gelten u. a. für folgende Dienstleistungstätigkeiten:

- audiovisuelle Dienste (z. B. Fernsehen und Rundfunkdienstleistungen)
- bestimmte soziale Dienstleistungen von staatlichen, staatlich beauftragten oder vom Staat als gemeinnützig anerkannten Einrichtungen
- Dienstleistungen von Leiharbeitsagenturen
- Finanzdienstleistungen (Pfandleiher, Darlehensvermittlung und Kapitalanlagenvermittlung und -beratung)
- Bestimmte Gesundheitsdienstleistungen
- Glücksspiele, die einen geldwerten Einsatz verlangen (z. B. Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos, Wetten)
- nicht-wirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse (z. B. Dienstleistungen im Bereich der nationalen Grund- und Sekundarbildung, die ohne Gegenleistung erbracht werden)
- private Sicherheitsdienste
- Tätigkeiten von Notaren und Gerichtsvollziehern, die durch staatliche Stellen benannt werden (siehe: § 1 DL-InfoV)

Zeitpunkt der Informationspflicht

Als Dienstleister müssen Sie die notwendigen Informationen vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder, wenn kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Erbringung der Dienstleistung in klarer und verständlicher Form zur Verfügung stellen.

Zu den regelmäßig zu erfüllenden Informationspflichten gehören:

- Familien- und Vorname, sofern vorhanden auch Firma und Rechtsform
- Anschrift, Telefonnummer und E-Mailadresse oder Faxnummer
- Angabe des Registers einschließlich des Registergerichts und der Registernummer (bei Eintragung in das Handels-, Partnerschafts- oder Vereinsregister)
- bei erlaubnispflichtigen Tätigkeiten: Name und Anschrift der zuständigen Behörde
- Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (sofern vorhanden)
- bei reglementierten Berufen (zu den reglementierten Berufen zählen solche, deren Zugang gesetzlich geregelt ist - z.B. Rechtsanwälte, Tierärzte, Handwerker der Anlage A der HwO - sowie solche, bei denen das Führen der betreffenden Berufsbezeichnung von bestimmten Voraussetzungen abhängt): Angaben über die gesetzliche Berufsbezeichnung und den Staat, in dem sie verliehen wurde sowie ggf. über die zuständige Kammer/Berufsverband
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (sofern verwendet)
- Vertragsklauseln über das dem Vertrag zugrunde liegende Recht und den Gerichtsstand (sofern verwendet)
- gegebenenfalls bestehende Garantien, die über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte hinausgehen
- wesentliche Merkmale der Dienstleistung, soweit sich diese nicht bereits aus dem Zusammenhang ergeben
- Angaben zur Berufshaftpflichtversicherung (sofern vorhanden) (siehe: § 2 DL-InfoV)

Eine Reihe dieser Informationspflichten entspricht den Informationen, die bereits nach § 5 Telemediengesetz (TMG) im Fall der Verwendung einer Internetseite elektronisch zur Verfügung zu stellen sind (Impressum). Soweit Sie daher bereits die Informationspflichten nach TMG erfüllen, wird damit gleichzeitig der überwiegende Teil der Informationspflichten nach der DL-InfoV abgedeckt. Prüfen Sie daher, welche Informationen noch nicht in Ihrem Impressum aufgeführt sind und ergänzt werden müssen (z.B. Angaben zur Berufshaftpflichtversicherung).

Darüber hinaus müssen Sie auf Anfrage Ihren Kunden folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Bei reglementierten Berufen: Verweis auf geltende berufsrechtliche Regelungen sowie Information darüber, wo diese zugänglich sind (z.B. durch Link auf die Internetseite der Berufskammer oder des -verbandes)
 - Auskunft über ausgeübte multidisziplinäre Tätigkeiten und berufliche Gemeinschaften, die in direkter Verbindung zur Dienstleistung stehen und, soweit erforderlich, über Maßnahmen, um Interessenkonflikte zu vermeiden
 - Verhaltenskodizes (soziale, ökologische oder ökonomische Regeln) sowie die Internetadresse, unter der diese elektronisch abgerufen werden können und die Sprachen, in denen diese vorliegen
 - Angaben zu einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren (Zugang, Voraussetzungen) nach einem bestimmten Verhaltenskodex oder durch Zugehörigkeit zu einer Vereinigung
- (siehe: § 3 DL-InfoV)

Stellen Sie sicher, dass die letzten drei Punkte in allen ausführlichen Informationsunterlagen über Ihre Dienstleistung wie beispielsweise in Broschüren, Katalogen usw. enthalten sind (sofern diese Informationspflichten für die angebotene Dienstleistung einschlägig ist).
(siehe: § 3 DL-InfoV)

Preisangaben bei B2B-Verträgen

Bei Dienstleistungen, die gegenüber privaten Letztverbrauchern erbracht werden, gehen die Regelungen der Preisangabenverordnung (PAngV) den Regelungen der DL-InfoV vor.

Sofern Dienstleistungen im gewerblichen Bereich gegenüber anderen Unternehmen und sonstigen Geschäftsleuten erbracht werden (B2B), müssen Sie vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder vor Leistungserbringung die folgenden Angaben in klarer und verständlicher Form bereitstellen:

- Preis für die Dienstleistung (sofern er bereits feststeht) oder
 - auf Anfrage einen Kostenvoranschlag oder Einzelheiten der Berechnung, mit deren Hilfe der Kunde den Preis leicht selbst ermitteln kann (z.B. Stundensätze, sofern der Preis noch nicht festgelegt ist).
- (siehe: § 4 DL-InfoV)

Art und Weise der Informationsübermittlung

Die Informationen können wahlweise auf einem der folgenden Wege bereit gestellt werden:

- als unaufgeforderte Mitteilung gegenüber dem Dienstleistungsempfänger
- als leicht zugänglicher Aushang oder Informationsblatt am Ort der Leistungserbringung oder des Vertragsschlusses
- via Internet (z. B. als Internetseite oder Download)
- durch Abdruck in allen ausführlichen Informationsunterlagen über die angebotene Leistung (z.B. in Broschüren, Angeboten, Informationsblättern)

Verbot diskriminierender Bestimmungen

Sie dürfen keine diskriminierenden Bedingungen für Ihre Dienstleistung bekannt machen, die auf der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers beruhen (Beispiel: höhere Preise nur für Spanier). Dies gilt nicht für objektiv gerechtfertigte Unterschiede bei den Zugangsbedingungen, wie zum Beispiel von Land zu Land unterschiedliche entfernungsabhängige Zusatzkosten oder unterschiedliche Marktbedingungen wie saisonbedingte stärkere oder geringere Nachfrage. (siehe § 5 DL-InfoV).

Verletzungen der Informationspflichten und die Folgen

Verletzungen der Informationspflichten sind Ordnungswidrigkeiten und können mit einer Geldbuße von bis zu 1.000 Euro geahndet werden. Darüber hinaus können Wettbewerber Abmahnungen erwirken.

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrer Industrie- und Handelskammer oder Handwerkskammer oder dem Bundesverband der Freien Berufe.

Quelle: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie