



## **Kurzkomentierung**

# **Dienstleistungs-Informationen- pflichten-Verordnung**

**Die wichtigsten Fragen und Antworten im  
Überblick**

**Abteilung Recht  
Berlin, August 2010**

# Die Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung

## Die wichtigsten Fragen und Antworten im Überblick

### – Kurzkomentierung\* –

Am 17. Mai 2010 ist die Verordnung über Informationspflichten für Dienstleistungserbringer (Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung – DL-InfoV) in Kraft getreten. Sie verpflichtet *Dienstleister* im Zusammenhang mit der Erbringung von *Dienstleistungen* zur Informationsbereitstellung, wobei Inhalt und Umfang sowie Art der Bereitstellung geregelt werden. Der Text der auf Grundlage von § 6c GewO erlassenen Verordnung orientiert sich sprachlich stark an gemeinschaftsrechtlichen Vorgaben der Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt, die in nationales Recht umgesetzt werden mussten.

Für Fragen der Auslegung und Anwendung der Verordnung ist die Tatsache der Umsetzung gemeinschaftsrechtlicher Vorgaben insoweit beachtlich, als gemeinschaftsrechtliche Begrifflichkeiten wie etwa der Terminus *Dienstleistungen* nicht ohne weiteres nach nationalem Begriffsverständnis interpretiert werden können. Dies sowie der Umstand, dass viele Begrifflichkeiten unscharf und konkretisierungsbedürftig sind, stellt Dienstleistungserbringer als Normadressaten der DL-InfoV vor eine große Herausforderung. Häufig fällt es schwer, die neuen Vorgaben umzusetzen und damit ein rechtskonformes Handeln sicherzustellen. Die vorliegende Kurzkomentierung erläutert die Regelungen der Verordnung und skizziert dabei Umsetzungsmöglichkeiten, die Unternehmen möglichst gering belasten.

## 1. Anwendungsbereich

Die DL-InfoV statuiert neue Informationspflichten, ohne bereits bestehende Regelungen zu bündeln oder zu modifizieren. Daher sind neben der DL-InfoV in anderen Gesetzen normierte Informationspflichten, etwa aus dem Verbraucherschutz- und Handelsrecht, beachtlich.

§ 1 DL-InfoV regelt den Anwendungsbereich, wobei der persönliche Anwendungsbereich auf Dienstleistungserbringer mit Niederlassung in Deutschland begrenzt ist, nicht jedoch solche mit Niederlassung im EU/EWR-Ausland erfasst. Begründet wird dies damit, für letztere würden die Bestimmungen des Sitzstaates gelten.

Vom sachlichen Anwendungsbereich her werden nur solche *Dienstleistungen* erfasst, die auch gegenständlich von der EU-Dienstleistungsrichtlinie abgedeckt sind. Der Begriff der Dienstleistungen ist als gemeinschaftsrechtlicher Terminus autonom auszulegen. Wie aus Art. 57 AEUV folgt, gelten als Dienstleistungen insbesondere gewerbliche, kaufmännische, handwerkliche und freiberufliche Tätigkeiten. Erwägungsgrund 76 RL 2006/123/EG stellt klar, dass die Dienstleistungsrichtlinie keine Tätigkeiten betrifft, die unter die Artikel 28 bis 30 EG-Vertrag [Art. 34 – 36 AEUV] über den freien Warenverkehr fallen.

\* Hinweis: Diese Kurzkomentierung ist eine Informationsschrift, die eine Rechtsberatung im Einzelfall nicht ersetzen kann.

In Abgrenzung zu den anderen Grundfreiheiten des Gemeinschaftsrechts, und hier namentlich zur Warenverkehrsfreiheit weist der Dienstleistungsbegriff als konstitutives Merkmal auf, dass es sich um eine Leistung handeln muss, die entgeltlich erbracht wird. Nach überwiegender Auffassung werden nur jene Leistungen erfasst, bei denen wesentlicher Leistungsinhalt nicht das allenfalls vorhandene körperliche Ergebnis oder Substrat dieser Leistung ist, sondern eine unkörperliche, in der Regel geistig schöpferische Komponente (vgl. *Holoubek*, in: Schwarze, EU-Kommentar, 2. Auflage, Art. 49/50 EGV, Rn. 17 f. m.w.N.). Bei gemischten Leistungen ist entscheidend, ob sich diese in Warenlieferung und Dienstleistung aufspalten lassen; ansonsten ist maßgeblich, welcher Aspekt bei der Gesamtleistung im Vordergrund steht (a.a.O. Rn. 29). In ihrem Umsetzungshandbuch zur Dienstleistungsrichtlinie führt die Europäische Kommission aus, bei der Umsetzung der Richtlinie sollten die Mitgliedstaaten bedenken, dass, obwohl die Produktion von Waren selbst keine Dienstleistung darstelle, es viele Tätigkeiten gebe, die mit Waren verbunden seien (z. B. Einzelhandel, Installation und Wartung sowie Kundendienst), und die durchaus eine Dienstleistung darstellten. Für den pauschal genannten Einzelhandel kann dies allerdings nur bezüglich der Erbringung von besonderen Beratungs- und Serviceleistungen gelten.

Im Ergebnis lässt sich daher folgern, dass die DL-InfoV jedenfalls dann nicht beachtlich ist, wenn in einer Filiale allein Waren verkauft werden, ohne dass ein darüber hinausgehendes Dienstleistungsangebot besteht. Dies trifft etwa zu, wenn in einem Fleischer-Fachgeschäft allein Fleisch- und Wurstwaren an Kunden veräußert werden. Geht das Leistungsangebot über den reinen Warenverkauf hinaus, weil etwa auch ein Partyservice betrieben wird, so wären diesbezüglich die Regelungen der DL-InfoV beachtlich. Da die DL-InfoV neues Recht ist und keine Erfahrungswerte mit der praktischen Anwendung bestehen, sollten im Zweifelsfall bei Unsicherheiten über die Eröffnung des Anwendungsbereichs der DL-InfoV ihre Vorgaben beachtet werden, zumal wenn der Betrieb über einen eigenen Internet-Auftritt verfügt und der Umsetzungsaufwand damit überschaubar ist.

Gemäß Art. 2 Abs. 2 f) RL 2006/123/EG sind Gesundheitsdienstleistungen vom Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie ausgenommen. Der gemeinschaftsrechtliche Begriff der Gesundheitsdienstleistungen ist autonom auszulegen. Dies berücksichtigend ist davon auszugehen, dass die Gesundheitshandwerke grundsätzlich als Erbringer von Gesundheitsdienstleistungen nicht vom Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie erfasst werden und daher auch nicht den Verpflichtungen der DL-InfoV unterliegen. Dies gilt aber nur, wenn sich das Leistungsspektrum des jeweiligen Betriebs tatsächlich allein auf Gesundheitsdienstleistungen erstreckt. Werden darüber hinaus weitere Leistungen angeboten, die nicht unter die Begrifflichkeit fallen, sollten insoweit auch bei den Gesundheitshandwerken die Vorgaben der DL-InfoV beachtet werden, um etwaige Rechtsverstöße zu vermeiden.

Eine Abgrenzung zwischen Gesundheitsdienstleistungen und sonstigen Dienstleistungen kann im Einzelfall schwer sein. Wie viele gemeinschaftsrechtliche Begrifflichkeiten ist auch derjenige der Gesundheitsdienstleistung nicht inhaltlich klar definiert. Anhaltspunkte lassen sich Art. 4 a) des Entwurfs einer Gesundheitsrichtlinie (*KOM(2008) 414 endg.*) entnehmen, wo es heißt, *Gesundheitsversorgung* sei eine Gesundheitsdienstleistung, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe in Ausübung ihres Berufs oder unter ihrer Aufsicht erbracht wird, unabhängig davon, in welcher

Weise diese Dienstleistung auf nationaler Ebene organisiert, bereitgestellt oder finanziert wird und ob sie öffentlich oder privat erfolgt.

Sofern Gesundheitshandwerke Leistungen anbieten, die nicht dem Begriff der Gesundheitsdienstleistungen unterfallen, ist ferner zu klären, ob es sich hierbei um Dienstleistungen im gemeinschaftsrechtlichen Sinne handelt, was etwa zu verneinen ist, wenn ein Augenoptiker Zubehör wie Brillenetuis oder Reinigungsprodukte veräußert. Wollen die Betriebe der Gesundheitshandwerke ganz sicher gehen, nicht gegen die DL-InfoV zu verstoßen, so lässt sich dies allein durch eine Beachtung ihrer Vorgaben erreichen, da bisher keine Erfahrungswerte mit der Anwendung der VO vorliegen.

Im Ergebnis lässt sich feststellen, dass die Leistungsangebote von Handwerksunternehmen häufig nicht in ihrer Gesamtheit und in manchen Fällen gar nicht vom Anwendungsbereich der DL-InfoV erfasst werden. Konkretisierende Aussagen lassen sich jeweils nur gewerkspezifisch unter Berücksichtigung des typischen Leistungsspektrums treffen.

#### **Prüfschema zu § 1 DL-InfoV:**

1. Liegen keine Tätigkeiten vor, die über den reinen Verkauf hinausgehen?  
⇒ Ist dies zu bejahen, so ist der Anwendungsbereich der DL-InfoV nicht eröffnet.
2. Lassen sich die erbrachten Dienstleistungen abschließend als Gesundheitsdienstleistungen definieren?  
⇒ Ist dies zu bejahen, so ist der Anwendungsbereich der DL-InfoV nicht eröffnet.

Sind die beiden Fragen zu verneinen, so findet die DL-InfoV Anwendung.

## **2. Stets zur Verfügung zu stellende Informationen, § 2 Abs. 1 DL-InfoV**

In § 2 DL-InfoV findet sich eine Aufschlüsselung von Informationen, die immer zur Verfügung zu stellen sind. Die Regelung basiert auf der Vorgabe in Art. 22 der RL 2006/123/EG und ist teilweise inhaltlich deckungsgleich mit der Regelung in Art. 5 RL 2000/31/EG (E-Commerce-Richtlinie), die wiederum in § 5 Telemediengesetz (TMG) umgesetzt wurde.

Die Informationen müssen vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder, sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Leistungserbringung dem Dienstleistungsempfänger in klarer und verständlicher Form zur Verfügung gestellt werden.

Dienstleistungsempfänger sind dabei nicht nur Verbraucher, sondern auch andere Unternehmer, denen gegenüber Dienstleistungen im Sinne des unter 1. genannten Anwendungsbereichs erbracht werden.

Zu den Angabepflichten in § 2 Abs. 1 DL-InfoV ist folgendes anzumerken:

- a) § 2 Abs. 1 Nr. 1 DL-InfoV – Angabe des Namens bzw. der Firma
  - Bei natürlichen Personen:
    - Familienname.

- Vorname (mindestens ein Vorname ausgeschrieben).
  - Bei Personengesellschaften und juristische Personen:
    - Firmenname (vollständige Angabe).
    - Vertretungsberechtigter, d. h. gesetzlicher oder rechtsgeschäftlicher Vertreter; sofern dieser eine juristische Person ist, deren Vertreter, bis eine natürliche Person benannt werden kann. Zwar wird, anders als in § 5 Abs. 1 Nr. 1 TMG, in § 2 Abs. 1 Nr. 1 DL-InfoV der Vertretungsberechtigte nicht explizit genannt. Es ist aber davon auszugehen, dass die Angabe zur schnellen Kontaktaufnahme erforderlich ist, so dass sie sicherheitshalber erfolgen sollte, um einen Verstoß gegen die DL-InfoV zu vermeiden.
- b) § 2 Abs. 1 Nr. 2 DL-InfoV – Anschrift
- Vollständige (ladungsfähige) Postanschrift, d. h. Postleitzahl, Ort, Straße, Hausnummer bzw. Anschrift der Niederlassung. Bei mehreren Niederlassungen ist im Zweifel die Hauptniederlassung anzugeben. Nicht ausreichend ist eine Postfachangabe.
  - Informationen zur schnellen Kontaktaufnahme, insbes. Telefonnummer, eMail-Adresse oder Faxnummer. Bei Anwendung von § 5 TMG ist strittig, ob bei alleiniger Angabe einer Telefonnummer eine durchgehende telefonische Erreichbarkeit erforderlich ist. Kann diese nicht gewährleistet werden, sollte neben der Telefonnummer zusätzlich ein weiteres Kommunikationsmittel angegeben werden.
- c) § 2 Abs. 1 Nr. 3, 1. Alt. DL-InfoV – Registerinformationen
- Sofern eine Registereintragung (insbes. Handelsregister) vorliegt, sind Angaben zum Register und zur Registernummer zu machen.
  - Es sind bei ausländischen juristischen Personen (z.B. Ltd.) auch ausländische Registereintragungen und Registernummern anzugeben.
- d) § 2 Abs. 1 Nr. 4 DL-InfoV – Zuständige Behörde oder Stelle bei erlaubnispflichtigen Tätigkeiten
- Anders als in § 5 TMG, wo auf Tätigkeiten abgestellt wird, die einer behördlichen Zulassung bedürfen (z. B. Bauträger, Makler, Gastronomiebetriebe, Gebrauchtwagenhandel), so dass eine Nennung der zuständigen Aufsichtsbehörde erfolgen muss, wird in § 2 Abs. 1 Nr. 4 DL-InfoV auf erlaubnispflichtige Tätigkeiten abgestellt. Hier sind Name und Anschrift der zuständigen Behörde zu nennen. Es ist nicht auszuschließen, dass Gewerbe der Anlagen A und B zur Handwerksordnung unter den Begriff der erlaubnispflichtigen Tätigkeiten subsumiert werden. Daher sollte sicherheitshalber eine Nennung der zuständigen Handwerkskammer mit Anschrift erfolgen.
- Alternativ kann die *einheitliche Stelle* angegeben werden (vgl. §§ 71a ff. VwVfG). Diese Begrifflichkeit kennzeichnet im Verwaltungsverfahrenrecht den *Einheitlichen Ansprechpartner*, der in Art. 6 der RL 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt vorgegeben ist. Dass die Informationspflichten des Art. 22 RL 2006/123/EG den grenzüberschreitenden Bereich erfassen sollen, macht das Abstellen auf den Einheitlichen Ansprechpartner alternativ zur zuständigen Aufsichtsbehörde deutlich. Allerdings ist die DL-InfoV nach dem Willen des Verord-

nungsgebers nicht allein bei grenzüberschreitenden Sachverhalten anwendbar.

- § 2 Abs. 1 Nr. 5 DL-InfoV – Umsatzsteuer-Identifikationsnummer  
 Sofern vorhanden, ist die Umsatzsteueridentifikationsnummer nach § 27a Umsatzsteuergesetz anzugeben.
  
- § 2 Abs. 1 Nr. 6 DL-InfoV – Besondere Angaben bei reglementierten Berufen  
 Reglementierte Berufe im Sinne des § 2 Abs. 1 Nr. 6 DL-InfoV sind im Handwerksbereich alle Anlage-A-Berufe. Hier sind im Einzelnen folgende Angaben erforderlich:
  - Gesetzliche Berufsbezeichnung
  - Staat, in dem die Berufsbezeichnung verliehen wurde
  - Kammer, der der betreffende Betrieb angehört (vollständige Postanschrift)
  
- § 2 Abs. 1 Nr. 7 DL-InfoV – Angaben zu allgemeinen Geschäftsbedingungen  
 Unternehmen sind zur Angabe der von ihnen verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) i.S.d. § 305 BGB vor Vertragsabschluss verpflichtet. Bei Allgemeinen Geschäftsbedingungen handelt es sich um für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierte Vertragsbedingungen, die ein Verwender der anderen Vertragspartei bei Abschluss eines Vertrages stellt (z.B. VOB/B), wobei gleichgültig ist, ob die Bestimmungen einen äußerlich gesonderten Bestandteil des Vertrages bilden oder in die Vertragsurkunde aufgenommen werden, welchen Umfang sie haben, in welcher Schriftart sie verfasst sind und welche Form der Vertrag hat. Vertragsbedingungen sind bereits dann für eine Vielzahl von Verträgen formuliert anzusehen, wenn sie für mindestens drei Verwendungen vorgesehen sind und im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses die Absicht der Mehrfachverwendungen besteht.  
 Eine Angabe der AGB muss nur dann erfolgen, wenn sie in einer konkreten Vertragsanbahnungsphase auch tatsächlich zur späteren Anwendung kommen sollen. Dienstleistungserbringer sind mithin nicht verpflichtet, all ihre AGB in einer endlosen Litanei aufzulisten. Da AGB nach den allgemeinen zivilrechtlichen Regeln nur dann Vertragsbestandteil werden, wenn sie der anderen Vertragsseite bei Vertragsabschluss mitgeteilt werden, sollte die Verpflichtung nach § 2 Abs. 1 Nr. 7 DL-InfoV in der Praxis keine großen Probleme bereiten.
  
- § 2 Abs. 1 Nr. 8 DL-InfoV – Rechtswahl- und Gerichtsstandsklauseln  
 Erfasst werden Rechtswahl- und Gerichtsstandsklauseln, mit denen vertraglich festgelegt wird, das Recht welches Staates auf den Vertrag Anwendung findet bzw. welche nationale Gerichtsbarkeit für etwaige Streitigkeiten zuständig sein soll. Sofern Rechtswahl- und Gerichtsstandsklauseln bereits Bestandteil der AGB sind, müssen sie nicht darüber hinaus noch einmal gesondert genannt werden. Anzumerken ist, dass die Verordnung 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anwendbare Recht (ROM I) und die Verordnung Nr. 44/2001 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (Brüssel I) u.a. für Verbraucherverträge besondere Regelungen enthalten.

- § 2 Abs. 1 Nr. 9 DL-InfoV – Garantien  
 Sofern Garantien bestehen, die über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte hinausgehen, sind diese anzugeben. Aufgrund des Anwendungsbereichs der VO ist davon auszugehen, dass der Unternehmer nicht über Herstellergarantien veräußerter Waren informieren muss, da es sich nicht um eine Erbringung von Dienstleistungen handelt. Auch bei gemischten Verträgen ist davon auszugehen, dass der Einbau von Waren sich regelmäßig von den Dienstleistungen abtrennen lässt und somit beispielsweise nicht über Herstellergarantien eingebauter Gegenstände zu informieren ist, sondern allein über etwaige Garantien für die erbrachten Dienstleistungen, die über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte hinausgehen.
  
- § 2 Abs. 1 Nr. 10 DL-InfoV – Dienstleistungscharakteristika  
 Anzugeben sind die wesentlichen Merkmale der Dienstleistung, soweit sich dies nicht bereits aus dem Zusammenhang ergibt. Entsprechende Angabepflichten werden insbesondere dann zu bejahen sein, wenn es sich um nicht standardisierte handwerkliche *Dienstleistungen* handelt, die eine gewisse Komplexität aufweisen und deren wesentliche Merkmale daher für den Vertragspartner nicht direkt ersichtlich sind. Typischerweise werden hier im Vorfeld des Vertragsabschlusses im Dialog mit dem Kunden Art und Umfang der zu erbringenden Leistungen erst genauer konkretisiert. Die Dienstleistungscharakteristika werden häufig im Kontext der Auftragserteilung genau schriftlich fixiert und ergeben sich im Übrigen aus dem Zusammenhang. Daher dürfte die Beachtung der Verpflichtung keine besonderen Probleme bereiten.
  
- § 2 Abs. 1 Nr. 11 DL-InfoV – Haftpflichtversicherungen  
 Bei Bestehen einer Berufshaftpflichtversicherung haben Angaben zu dieser (insbes. Name und Anschrift des Versicherers, räumlicher Geltungsbereich) zu erfolgen. Nicht erforderlich sind indes eine Nennung der Deckungssumme oder weitere Angaben zur Versicherungspolice wie etwa die Versicherungsnummer.  
 Zwar ist der Begriff der Berufshaftpflichtversicherung eng gefasst. Bei Bestehen einer Betriebshaftpflichtversicherung sollten jedoch im Zweifel entsprechende Angaben gemacht werden, um einen etwaigen Rechtsverstoß zu vermeiden. Grund ist auch hier, dass der in Art. 23 RL 2006/123/EG verwendete Begriff der Berufshaftpflichtversicherung autonom auszulegen ist und nach Sinn und Zweck der Regelung vieles dafür spricht, dass jedwede Versicherung von Dienstleistungserbringern erfasst werden soll, die im Falle eines etwaigen Schadenseintritts bei der Leistungserbringung zur Schadensregulierung in Betracht kommt.  
 Zwar wird der jeweilige Betrieb bereits aus ureigenem Interesse im Schadensfall seine Betriebshaftpflichtversicherung über den Eintritt eines Versicherungsfalls in Kenntnis setzen, um den Versicherungsschutz nicht zu verlieren. Solche *Feinheiten* interessieren den EU-Gesetzgeber aber nicht; stattdessen wird im Verbraucherschutzrecht nach wie vor darauf gesetzt, Defizite im Bereich der Markttransparenz durch Statuierung umfänglicher Informationspflichten zu kompensieren, ohne Aspekte wie Überregulierung und Kostenbelastung für Unternehmen hinreichend zu berücksichtigen.

### 3. Bereitstellung stets zur Verfügung zu stellender Informationen

Unternehmern stehen gem. § 2 Abs. 2 DL-InfoV alternativ vier Wege zur Verfügung, die Informationspflichten gegenüber dem Dienstleistungsempfänger zu erfüllen, was vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder, sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Leistungserbringung in klarer und verständlicher Form geschehen muss.

Unternehmer können dem Dienstleistungsempfänger die stets zur Verfügung zu stellenden Informationen

- von sich aus mitteilen (z.B. per eMail, postalisch, im Rahmen übermittelter Vertragsunterlagen oder vorvertraglich geführter Gespräche),
- am Ort der Leistungserbringung oder des Vertragsschlusses so vorhalten, dass sie dem Dienstleistungsempfänger leicht zugänglich sind (z.B. durch Aushang oder Auslegen eines Info-Blatts),
- über eine angegebene Adresse elektronisch leicht zugänglich machen (Einstellen der Informationen im Internet-Auftritt des Betriebs; Internet-Adresse muss Dienstleistungsempfänger bekannt gemacht werden oder leicht auffindbar sein), oder
- in alle zur Verfügung gestellten ausführlichen Informationsunterlagen über die angebotene Dienstleistung aufnehmen (z.B. Betriebsbroschüren, Prospekte).

Wichtig ist, dass der Dienstleistungserbringer frei darüber entscheiden kann, wie er die im Katalog des § 2 Abs. 1 DL-InfoV aufgeschlüsselten Informationen jeweils zur Verfügung stellt. So ist es möglich, für einen Teil die elektronische Zugänglichmachung über die Internet-Seite des Betriebs zu wählen, was sich für die Informationspflichten nach § 2 Abs. 1 Nrn. 1 – 6 der DL-InfoV besonders anbietet, da sie inhaltlich bereits weitgehend von § 5 Abs. 1 Nrn. 1 – 6 TMG (Impressumpflicht) erfasst werden. Die übrigen Informationspflichten können über die drei anderen Alternativen erfüllt werden, so etwa ein Teil durch einen Aushang und wieder ein anderer durch Aufnahme in ausführliche Informationsunterlagen.

Die nach § 2 Abs. 1 DL-InfoV stets zur Verfügung zu stellenden Informationen sind also nicht alle zusammen über ein Medium anzubieten. Vielmehr hat der Unternehmer hier eine Gestaltungsfreiheit, die eine optimale Anpassung an die betrieblichen Strukturen zulässt. Eine überwiegende Bereitstellung der Informationen über das Internet (3. Alternative) wird für viele Betriebe eine besonders einfache und kostengünstige Alternative darstellen. Verwendet ein Betrieb ausführliche Informationsunterlagen im Sinne der DL-InfoV, also Werbemittel, die zur Außendarstellung des Betriebs für Kunden vorgehalten werden und bei denen der Umfang die Integration der Informationspflichten erlaubt, so ist § 3 Abs. 2 DL-InfoV beachtlich, der bestimmte Handwerksbetriebe zur Bereitstellung weiterer Informationen verpflichtet (vgl. hierzu 4. b.).

#### 4. Auf Anfrage zur Verfügung zu stellende Informationen

In § 3 DL-InfoV sind Informationen aufgeführt, über die der Dienstleistungserbringer nur auf Anfrage unterrichten muss. Sie sind in Abs. 1 näher aufgeschlüsselt. Abs. 2 erklärt diese Angaben allerdings größtenteils für den Bereich der ausführlichen Informationsunterlagen zu stets zur Verfügung zu stellenden Informationen. Die Informationen müssen vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder, sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Leistungserbringung dem Dienstleistungsempfänger in klarer und verständlicher Form zur Verfügung gestellt werden.

##### a. Auf Anfrage zur Verfügung zu stellende Informationen nach § 3 Abs. 1 DL-InfoV

- § 3 Abs. 1 Nr. 1 DL-InfoV – Berufsrechtliche Regelungen  
Erforderlich ist eine Bezeichnung der berufsrechtlichen Regelungen und des Zugangs zu selbigen. Berufsrechtliche Regelungen im strengen Sinne existieren im Handwerksbereich nicht. Um aber Probleme zu vermeiden, da es sich um eine autonom auszulegende gemeinschaftsrechtliche Begrifflichkeit handelt, sollte auf die HwO und ggf. ergänzend auf die jeweils einschlägige(-n) Aus- bzw. Weiterbildungsordnung(-en) verwiesen werden. Ausreichend ist die Benennung des Gesetzes bzw. der Ausbildungsordnung sowie einer Fundstelle in einer öffentlichen Sammlung. Eine Fundstellenauflistung ist über die ZDH-Internet-Seite unter folgenden Links abrufbar:  
<http://www.zdh.de/bildung/ausbildung/ausbildungsberufe/ausbildungsordnungen-anlage-a.html>  
<http://www.zdh.de/bildung/weiterbildung.html>  
<http://www.zdh.de/daten-und-fakten/das-handwerk/die-handwerksordnung.html>
- § 3 Abs. 1 Nr. 2 DL-InfoV – Multidisziplinäre Tätigkeiten  
Nach § 3 Abs. 1 Nr. 2 DL-InfoV ist der Dienstleistungserbringer verpflichtet, Angaben zu ausgeübten multidisziplinären Tätigkeiten und den mit anderen Personen bestehenden beruflichen Gemeinschaften zu machen, die in direkter Verbindung zu der Dienstleistung stehen, sowie gegebenenfalls Angaben dazu, ob Maßnahmen ergriffen wurden, um Interessenkonflikte zu vermeiden. Auch wenn sich in der Dienstleistungsrichtlinie als gemeinschaftsrechtlicher Vorgabe keine Legaldefinition des Begriffs der multidisziplinären Tätigkeiten findet, so lassen sich doch aus den Begründungserwägungen sowie Art. 25 RL 2006/123/EG entnehmen, dass es sich um freiberufliche Betätigungen im reglementierten Bereich handelt. So heißt es in Begründungserwägung 101 der Dienstleistungsrichtlinie, es sei im Interesse der Dienstleistungsempfänger, dass Dienstleistungserbringer im Bereich der reglementierten Berufe multidisziplinäre Tätigkeiten anbieten könnten und diesbezügliche Beschränkungen auf das Maß reduziert würden, das erforderlich sei, um die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit sowie die Integrität im Bereich der reglementierten Berufe zu gewährleisten. Art. 25 RL 2006/123/EG enthält eine umfangreiche Regelung zu multidisziplinären Tätigkeiten. Vor diesem Hintergrund ist nicht davon auszugehen, dass Handwerksunternehmer dem Begriff der multidisziplinären Tätigkeiten unterfallen, so etwa bei Zusammenschlüssen zwecks gemeinsamer Leistungserbringung. Auch werden hiervon nicht Handwerksbetriebe erfasst, die verschiedene Handwerke ausüben.
- § 3 Abs. 1 Nr. 3 DL-InfoV – Verhaltenskodizes  
Nach den Begründungserwägungen 114 f. der Dienstleistungsrichtlinie sollen Verhaltenskodizes dazu dienen, Mindestverhaltensnormen festzulegen und sie sollen je nach Art der einzelnen Berufe Bestimmungen über die kommerzielle Kommuni-

kation in den reglementierten Berufen sowie die Standesregeln der reglementierten Berufe enthalten, die insbesondere die Wahrung der Unabhängigkeit, der Unparteilichkeit und des Berufsgeheimnisses gewährleisten. Unter Berücksichtigung dieser für die DL-InfoV maßgeblichen Vorgaben ist unter dem Begriff *Verhaltenskodex* ein Instrument der freiwilligen Selbstkontrolle zu verstehen, dem sich eine Berufsgruppe oder ein klar abgrenzbarer Teil einer Berufsgruppe unterwirft, um bestimmte Verhaltensweisen einem zuvor definierten Qualitätsstandard anzupassen. Es ist davon auszugehen, dass nur Verhaltenskodizes erfasst werden, die auf einer (Selbst-) Verpflichtung von Dienstleistungserbringern zu einer Leistungserbringung entsprechend der definierten Standards gegenüber Dienstleistungsempfängern beruhen (z.B. Gütegemeinschaften). Rein interne Leitbilder etc. werden mithin nicht erfasst.

- § 3 Abs. 1 Nr. 4 DL-InfoV – Streitschlichtungsverfahren

Gemäß § 3 Abs. 1 Nr. 4 DL-InfoV müssen Dienstleistungserbringer auf Anfrage mitteilen, ob sie sich einem Verhaltenskodex unterworfen haben oder einer Vereinigung angehören, welche(-r) ein außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren vorsieht. So dies der Fall ist, haben insbesondere Angaben zum Verfahrenszugang sowie nähere Informationen über die Voraussetzungen zu erfolgen. Es sollten Name/Bezeichnung der Streitschlichtungsstelle, Postanschrift (Postleitzahl, Ort, Straße, Hausnummer) sowie Informationen zur schnellen Kontaktaufnahme (Telefonnummer, eMail-Adresse oder Faxnummer) angegeben werden. Existiert eine Verfahrensordnung oder allgemeine Informationen zu Verfahrensdauer und Kosten, so sollte auf diese verwiesen werden; die Angabe eines Internet-Links dürfte ausreichend sein.

Nach Sinn und Zweck müssen Angaben zum Schlichtungsverfahren nur dann erfolgen, wenn der Dienstleistungserbringer sich zur Beteiligung an einem entsprechenden Verfahren verpflichtet hat oder aber zumindest die Bereitschaft zur Teilnahme an einem räumlich und sachlich zuständigen System der außergerichtlichen Streitbeilegung besteht. Die Angabe erfolgt hier letztendlich auch im Eigeninteresse des jeweiligen Betriebs, um etwaige Prozessrisiken zu minimieren. Existiert zwar eine Schlichtungsstelle, die theoretisch angerufen werden könnte, mangelt es aber an der Bereitschaft und Selbstverpflichtung des jeweiligen Handwerksbetriebs, dieses Verfahren in Anspruch zu nehmen, so würde die Information über die Existenz eines Streitschlichtungsverfahrens keinen Mehrwert darstellen. In der Praxis wird der Regelung vor allem für Innungsbetriebe eine gewisse Bedeutung zukommen, wenn in ihrem Bereich ein System der außergerichtlichen Streitbeilegung etabliert ist.

**b. In ausführlichen Informationsunterlagen zur Verfügung zu stellende Informationen nach § 3 Abs. 2 DL-InfoV**

Bei § 3 Abs. 2 DL-InfoV handelt es sich um eine partielle Erweiterung der Verpflichtung nach § 2 Abs. 1, stets bestimmte Informationen zur Verfügung zu stellen. Sie greift nur, wenn ein Betrieb ausführliche Informationsunterlagen (vgl. § 2 Abs. 2 Nr. 4 DL-InfoV) verwendet. Bei ausführlichen Informationsunterlagen handelt es sich um Werbemittel, die der Unternehmer zur Außendarstellung für Kunden vorhält und bei denen der Umfang die Integration der Informationspflichten erlaubt (z.B. Betriebsbroschüren, Prospekte, nicht indes Werbeflyer). In ihnen müssen die in § 3 Abs. 1 Nrn. 2 – 4 DL-InfoV vorgeschriebenen Angaben ge-

macht werden, sofern sie einschlägig sind. Im Handwerksbereich kann dabei vor allem der Nr. 4 eine gewisse Bedeutung zukommen. So sich namentlich Innungsbetriebe zur Beteiligung an einem Streitschlichtungsverfahren verpflichtet haben, müssen sie Angaben zum Verfahrenszugang sowie nähere Informationen über die Voraussetzungen machen, so zu folgende Punkten:

- Name/Bezeichnung der Streitschlichtungsstelle, Postanschrift (Postleitzahl, Ort, Straße, Hausnummer); ggf. Informationen zur schnellen Kontaktaufnahme (Telefonnummer, eMail-Adresse oder Faxnummer);
- ggf. Verfahrensordnung oder allgemeine Informationen zu Verfahrensdauer und Kosten, wobei die Angabe eines Internet-Links, über den diese Informationen abrufbar sind, ausreichend sein dürfte.

## **5. Erforderliche Preisangaben**

§ 4 DL-InfoV hat allein für die Erbringung von Dienstleistungen gegenüber Kunden, die nicht Letztverbraucher im Sinne der PAngV sind, Bedeutung. Auch hier gilt, dass die Preisangaben vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder, sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Leistungserbringung dem Dienstleistungsempfänger in klarer und verständlicher Form zur Verfügung gestellt werden müssen.

Erfasst werden von § 4 Abs. 2 DL-InfoV im Vorhinein festgelegte Preise für Dienstleistungen. Über diese hat der Dienstleistungserbringer nach § 2 Abs. 2 DL-InfoV zu informieren, d.h. er muss sie von sich aus mitteilen oder am Ort der Leistungserbringung bzw. des Vertragsschlusses so vorhalten, dass sie dem Dienstleistungsempfänger leicht zugänglich sind; alternativ ist des Weiteren eine leichte Zugänglichmachung über das Internet oder in ausführlichen Informationsunterlagen möglich. Erfasst werden hiervon namentlich Stundensätze und Pauschalangebote.

Sofern die Preise für Dienstleistungen nicht im Vorhinein festgelegt sind, sind sie auf Anfrage mitzuteilen. Wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, sind die näheren Einzelheiten der Berechnung anzugeben, anhand derer der Dienstleistungsempfänger die Höhe des Preises leicht errechnen kann, oder es ist ein Kostenvoranschlag zu unterbreiten.

## **6. Verbot diskriminierender Bestimmungen**

Auf der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz von EU/EWR-Bürgern beruhende diskriminierende Anforderungen bzw. Bestimmungen für die Erbringung von Dienstleistungen dürfen nicht verwendet werden, es sei denn, sie sind durch objektive Kriterien sachlich gerechtfertigt. Die Regelung dient der Umsetzung der Vorgabe in Art. 20 RL 2006/123/EG.

## **7. Ordnungswidrigkeiten**

Die Nichteinhaltung der Vorgaben der DL-InfoV kann als Ordnungswidrigkeit nach § 146 Abs. 2 Nr. 1 i.V.m. Abs. 3 GewO mit einem Bußgeld von bis zu 1.000 € geahndet werden. Zuständig für die Einhaltung der Regeln der DL-InfoV sind die Gewerbeämter.