



Neue Informationspflichten für Dienstleister

Mit der zum 17. Mai 2010 in Kraft tretenden Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV) setzt der Gesetzgeber die Vorgaben der Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12.12.2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt (Dienstleistungsrichtlinie) um. Die Verordnung sieht umfangreiche Informationspflichten des Dienstleistungserbringers gegenüber dem Dienstleistungsempfänger vor. Dieses Merkblatt informiert über Inhalt, Umfang und Art der neu eingeführten Informationspflichten.

1. Wer muss die Informationspflichten der Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV) beachten?

1.1 Persönlicher Geltungsbereich der Informationspflichten

Die in der Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV) normierten Informationspflichten treffen grundsätzlich alle Dienstleistungsunternehmen, die in den Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG fallen. Einbezogen sind beispielsweise Gewerbetreibende in den Bereichen Handel, Gastronomie, Werbeagenturen, Personalberater, Immobilienmakler, Handwerk und IT-Dienstleistungen. Da sich der Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie auch auf bestimmte freiberufliche Dienstleistungen erstreckt, sind die Informationspflichten der DLInfoV – trotz ihrer Verankerung in der Gewerbeordnung – auch auf freiberufliche und sonstige Dienstleistungserbringer anwendbar, sofern diese in den Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie fallen (z. B. Rechts- und Steuerberater, Architekten etc.).

Die DL-InfoV finden nicht nur auf Fälle Anwendung, in denen ein im Inland niedergelassener Dienstleistungserbringer unter Inanspruchnahme seiner Dienstleistungsfreiheit in einem anderen Mitgliedsstaat der Europäischen Union (EU) oder einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) tätig wird, sondern auch auf reine Inlandssachverhalte ohne grenzüberschreitenden Bezug (vgl. § 1 Abs. 2 DL-InfoV).

Keine Geltung haben die in dieser Rechtsverordnung festgelegten Informationspflichten jedoch für Dienstleistungserbringer, die in einem anderen EU-Mitgliedsstaat oder EWR-Staat niedergelassen sind und unter Inanspruchnahme der Dienstleistungsfreiheit im Inland tätig werden (vgl. § 1 Abs. 3 DL-InfoV). Sie unterliegen insoweit aber den entsprechenden Informationspflichten ihres Niederlassungsstaats, die hinsichtlich Inhalt, Umfang und Art den Informationspflichten der DL-InfoV als gemeinschaftsweit geltenden Mindeststandards weitgehend entsprechen müssten.

1.2. Ausnahmen für bestimmte Dienstleistungszweige

Vom Anwendungsbereich der Richtlinie (Art. 2 Abs. 2 RL 2006/123/EG) ausdrücklich ausgenommen und somit nicht von den neu eingeführten Informationspflichten der DL-InfoV betroffen sind insbesondere folgende Tätigkeiten:

- **Finanzdienstleistungen**

d. h. neben den Bank-/Finanzdienstleistungen nach dem Gesetz über das Kreditwesen (KWG) sind das vor allem Dienstleistungen im Sinne von §§ 34, 34c Abs. 1 Satz 1 Nr. 1a bis 3 GewO (Pfandleiher, Darlehensvermittlung und Kapitalanlagenvermittlung und -beratung) sowie §§ 34d und 34e GewO (Versicherungsvermittlung- und beratung).

- **private Sicherheitsdienste**

d. h. insbesondere Tätigkeiten im Bereich der gewerbsmäßigen Bewachung, die nach § 34a GewO der Erlaubnis bedürfen.

- **Glücksspiele**

d. h. vor allem Tätigkeiten im Sinne von §§ 33c ff. GewO, § 60a GewO (z. B. Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos, Wetten etc.)

Daneben sind Gesundheitsdienstleistungen, bestimmte soziale Dienstleistungen von staatlichen, staatlich beauftragten oder vom Staat als gemeinnützige anerkannte Einrichtungen, Dienstleistungen von Leiharbeitsagenturen, Dienstleistungen und Netze der elektronischen Kommunikation, audiovisuelle Dienste (z. B. Fernsehen, Rundfunk, Presse), die Tätigkeit von Notaren und Gerichtsvollziehern ebenfalls nicht vom Anwendungsbereich der Dienstleistungs-Richtlinie und somit auch nicht von dem der DL-InfoV erfasst. Bereits begrifflich erbringt das produzierende Gewerbe keine Dienstleistungen, sondern stellt Waren her, weshalb insbesondere auch die Industrie vom Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie ausgenommen ist.

2. Welche Informationspflichten müssen Dienstleistungserbringer erfüllen?

2.1 Allgemeines

Die DL-InfoV unterscheidet zwischen Informationen, die der Dienstleistungserbringer stets von sich aus – also ungefragt – zur Verfügung zu stellen hat (§ 2 DL-InfoV) und Informationen, die er nur auf Anfrage zu erbringen hat (§ 3 DL-InfoV). Zusätzlich werden Regelungen hinsichtlich der erforderlichen Preisangaben getroffen (§ 4 DL-InfoV) und ein Verbot diskriminierender Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen normiert (§ 5 DL-InfoV).

2.2 Maßgeblicher Zeitpunkt der Informationspflicht

Der Dienstleistungserbringer muss die nach §§ 2 bis 4 DL-InfoV notwendigen Informationen vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder, sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Erbringung der Dienstleistung in klarer und verständlicher Form zur Verfügung stellen.

2.3 Art und Weise der Informationsübermittlung

Hinsichtlich der Informationen, die nach § 2 DL-InfoV stets zur Verfügung zu stellen sind, hat der Dienstleistungserbringer die Wahl zwischen vier Möglichkeiten, in welcher Form und auf welche Weise er seinen Informationspflichten nachkommen möchte (§ 2 Abs. 2 DL-InfoV). Er kann dem Dienstleistungsempfänger die Informationen alternativ auf vier unterschiedliche Arten erteilen:

- Er kann sie von sich aus mitteilen, also z. B. im Briefbogen oder im Anhang seiner geschäftlichen E-Mails.
- Er kann sie am Ort der Leistungserbringung oder des Vertragsschlusses so vorhalten, dass sie dem Dienstleistungsempfänger leicht zugänglich sind, also z. B. im Eingangsbereich oder Kassenbereich seiner Geschäftsräume.
- Er kann sie dem Dienstleistungsempfänger über eine von ihm angegebene Internetadresse elektronisch leicht zugänglich machen, z. B. bietet sich hier an, das ohnehin vorhandene Internet-Impressum um die zusätzlichen Informationen zu ergänzen.

- Die Informationen können auch in allen von ihm, dem Dienstleistungsempfänger zur Verfügung gestellten ausführlichen Informationsunterlagen über die angebotene Dienstleistung aufgenommen werden. Hier bietet sich z. B. die erste oder letzte Seite von Unternehmensbroschüren, Werbeprospekten oder von Speisekarten in der Gastronomie an.

2.4 Vom Dienstleistungserbringer stets zur Verfügung zu stellende Informationen nach § 2 DL-InfoV

Die DL-InfoV führt 11 Informationspflichten ein, die der Dienstleistungserbringer stets zu erfüllen hat. Dabei handelt es sich um Informationspflichten, die zum großen Teil für bestimmte Adressatenkreise bereits heute aufgrund anderer Rechtsvorschriften wie z. B. des Telemediengesetzes (TMG) oder der BGB-Infopflichten-Verordnung (BGB-InfoV) gelten:

- **Name, Firma und Rechtsform, (§ 2 Abs. 2 Nr. 1 DL-InfoV)**

Der Dienstleistungserbringer muss seinen Familien- und Vornamen, bei rechtsfähigen Personengesellschaften (z. B. offene Handelsgesellschaft (OHG), Kommanditgesellschaft (KG)) und juristischen Personen (z. B. GmbH, AG oder UG-(haftungsbeschränkt)) die Firma einschließlich ihrer Rechtsform angeben. Es ist davon auszugehen, dass bei Gesellschaften des bürgerlichen Rechts (GbR), die zumindest im Zivilrecht als teilrechtsfähig anerkannt werden, aber nicht unter einer Firma im Sinne des Handelsgesetzbuchs (HGB) auftreten können, die Familien- und Vornamen aller geschäftsführungsbefugten Gesellschafter und die Rechtsform anzugeben ist. Beim eingetragenen Kaufmann / Kauffrau (e. K. / e. Kfr.) wird ebenfalls die Angabe der Firma empfohlen, auch wenn sich dies dem Gesetzeswortlaut nicht unmittelbar entnehmen lässt.

- **Angaben zur Kontaktaufnahme, § 2 Abs. 1 Nr. 2 DL-InfoV**

Der Dienstleistungserbringer muss die Anschrift seiner Niederlassung oder, sofern eine solche nicht existiert, wie z. B. in vielen Fällen des Reisegewerbes, eine ladungsfähige Anschrift benennen. Ferner muss er weitere Angaben machen, die dem Dienstleistungsempfänger eine schnelle und unmittelbare Kontaktaufnahme ermöglichen, insbesondere müssen eine Telefonnummer und E-Mail-Adresse oder Faxnummer angegeben werden.

- **Angabe von Registereintragungen, § 2 Abs. 1 Nr. 3 DL-InfoV**

Ist der Dienstleistungserbringer in einem öffentlichen Register eingetragen, so muss das jeweilige Register (Handels,- Vereins,- Partnerschafts,- oder Genossenschaftsregister) unter Angabe des Registergerichts und der Registernummer mitgeteilt werden.

- **Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde, § 2 Abs. 1 Nr. 4 DL-InfoV**

Werden Dienstleistungen erbracht, die einer behördlichen Zulassungspflicht (z. B. Immobilienmakler, Bauträger, Versteigerer) unterliegen, so muss die zuständige Aufsichtsbehörde oder der einheitliche Ansprechpartner, einschließlich Name und Anschrift benannt werden. Beispiel für einen Immobilienmakler: „Erlaubnis gem. § 34c GewO erteilt durch das Landratsamt Musterhausen, Lerchenweg 40, 74012 Musterhausen.“

Hinweis:

Bei einer Sitzverlegung kann sich die zuständige Aufsichtsbehörde ändern. Sie muss daher nicht zwangsläufig mit der Behörde identisch sein, welche die Erlaubnis erteilt hat.

- **Angabe der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, § 2 Abs. 1 Nr. 5 DL-InfoV**

Falls der Dienstleistungserbringer über eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer verfügt, muss er diese angeben. Eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer muss beim Bundesamt für Finanzen für die Teilnahme am innergemeinschaftlichen Handel beantragt werden.

- **Angaben bei reglementierten Berufen, § 2 Abs. 1 Nr. 6 DL-InfoV**

Zu den reglementierten Berufen zählen solche, deren Zugang gesetzlich geregelt ist (z. B.

bei Rechtsanwälten, Ärzten etc.) und solche, bei denen das Führen der betreffenden Berufsbezeichnung von bestimmten Voraussetzungen abhängt (z. B. bei Logopäden, Physiotherapeuten etc.). Der Dienstleistungserbringer muss in diesen Fällen die gesetzliche Berufsbezeichnung, den Staat, in dem sie verliehen wurde, benennen und – falls vorhanden – über die Mitgliedschaft in einer Kammer, einem Berufsverband oder einer ähnlichen Einrichtung unter Angabe von deren/dessen Namen informieren.

- **Angaben zu Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs), § 2 Abs. 1 Nr. 7 DL-InfoV**
Verwendet der Dienstleistungserbringer allgemeine Geschäftsbedingungen, d. h. für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierte Vertragsbedingungen, die dem Vertragspartner bei Vertragsschluss einseitig gestellt werden (vgl. § 305 BGB), muss er diese dem Dienstleistungsempfänger zur Verfügung stellen. Dies gilt im übrigen auch gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlichen Sondervermögen, auch wenn die AGBs gegenüber diesem Adressatenkreis nach den zivilrechtlichen Bestimmungen selbst dann Vertragsbestandteil werden können, wenn nicht auf sie hingewiesen wurde und keine Möglichkeit der Kenntnisnahme bestand (vgl. §§ 310 Abs. 1, 305 Abs. 2 BGB).

- **Angaben zum anwendbaren Recht und Gerichtsstand, § 2 Abs. 1 Nr. 8 DL-InfoV**
Sofern der Dienstleistungsempfänger Vertragsklauseln über das auf den Vertrag anwendbare Recht oder über den Gerichtsstand verwendet, muss er dies dem Dienstleistungsempfänger mitteilen.

- **Angaben zu angebotenen Garantien, § 2 Abs. 1 Nr. 9 DL-InfoV**
Bietet der Dienstleistungserbringer Garantien an, die über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte hinausgehen, muss er diese gegenüber dem Dienstleistungsempfänger offenbaren, selbst wenn dieser ein Unternehmer im Sinne des § 14 BGB ist, auf den entsprechende Sonderbestimmungen des im BGB geregelten Verbrauchsgüterkaufs nicht anwendbar sind.

- **Angaben zur Dienstleistung, § 2 Abs. 1 Nr. 10 DL-InfoV**
Der Dienstleistungserbringer muss die wesentlichen Merkmale der Dienstleistung mitteilen, soweit sich diese nicht bereits aus dem Zusammenhang ergeben.

- **Angaben zur Berufshaftpflichtversicherung, § 2 Abs. 1 Nr. 11 DL-InfoV**
Falls eine solche besteht, muss der Dienstleistungserbringer Angaben zu seiner Berufshaftpflichtversicherung machen, insbesondere Namen und Anschrift des Versicherers und den räumlichen Geltungsbereich der Versicherung.

2.5 Vom Dienstleistungserbringer auf Anfrage zur Verfügung zu stellende Informationen nach § 3 DL-InfoV

Folgende Informationen muss der Dienstleistungserbringer nur auf Anfrage zur Verfügung stellen. Allerdings gehen Rechtsvorschriften, welche die Mitteilung dieser Informationen in bestimmten Fällen zwingend vorschreiben (z. B. § 5 Abs. 1 Nr. 5c Telemediengesetz (TMG)), dieser Regelung vor.

- **Angaben zu berufsrechtlichen Regelungen, § 3 Abs. 1 Nr. 1 DL-InfoV**
Werden Dienstleistungen in Ausübung eines reglementierten Berufs (vgl. § 2 Abs. 1 Nr. 6 DL-InfoV) erbracht, so muss der Dienstleistungserbringer auf Anfrage auf die für ihn geltenden berufsrechtlichen Regelungen verweisen und darüber informieren, wie diese zugänglich sind.

- **Angaben zu ausgeübten multidisziplinären Tätigkeiten, § 3 Abs. 1 Nr. 2 DL-InfoV**
Auf Anfrage muss der Dienstleistungserbringer auch Auskunft geben über gemeinsam ausgeübte multidisziplinäre Tätigkeiten und den mit anderen Personen bestehenden beruflichen Gemeinschaften, die in direkter Verbindung zur Dienstleistung stehen, und zusätzlich

über Maßnahmen, die zur Vermeidung von Interessenkonflikten getroffen worden sind, soweit dies erforderlich ist, weil die Unabhängigkeit oder die Unparteilichkeit des Dienstleistungserbringers gefährdet sein könnte.

- **Angaben zu geltenden Verhaltenskodizes**, § 3 Abs. 2 Nr. 3 DLInfoV

Der Dienstleistungserbringer muss auf Anfrage die Verhaltenskodizes mitteilen, denen er sich unterworfen hat, die Internetadresse, unter der diese elektronisch abgerufen werden können und die Sprachen, in denen diese vorliegen.

- **Angaben zu außergerichtlichen Schlichtungsverfahren**, § 3 Abs. 2 Nr. 4 DL-InfoV

Unterliegt der Dienstleistungserbringer einem bestimmten Verhaltenskodex oder gehört er einer Vereinigung an, der oder die ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren vorsieht, muss er auf Anfrage Angaben zu diesem, insbesondere zum Zugang zum Verfahren und zu näheren Informationen über seine Voraussetzungen machen.

Hinweis:

Stellt der Dienstleistungserbringer dem Dienstleistungsempfänger ausführliche Informationsunterlagen z. B. Broschüren, Kataloge etc. zur Verfügung, muss er sicherstellen, dass alle diese Informationsunterlagen die Angaben zu multidisziplinären Tätigkeiten (§ 3 Abs. 1 Nr. 2 DL-InfoV), evtl. geltende Verhaltenskodizes (§ 3 Abs. 1 Nr. 3 DL-InfoV) und evtl. möglichen außergerichtlichen Schlichtungsverfahren (§ 3 Abs. 1 Nr. 4 DL-InfoV) enthalten (vgl. § 3 Abs. 2 DL-InfoV).

2.6 Erforderliche Preisangaben nach § 4 DL-InfoV

Sofern er den Preis für eine Dienstleistung im Vorhinein festgelegt hat, muss der Dienstleistungserbringer diesen in der unter Punkt 2.2 erörterten Weise zum maßgeblichen Zeitpunkt wie unter Punkt 2.3 erörtert mitteilen (vgl. § 4 Abs. 1 Nr. 1 DL-InfoV). Sofern er den Preis nicht im Vorhinein festgelegt hat, muss er auf Anfrage den Preis der Dienstleistung mitteilen oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, entweder die näheren Einzelheiten der Berechnung, anhand derer der Dienstleistungsempfänger die Höhe des Preises leicht errechnen kann, oder einen Kostenvoranschlag zur Verfügung stellen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2 DL-InfoV)

Für Preisangaben gegenüber privaten Letztverbrauchern, die die Dienstleistungen unmittelbar in Anspruch nehmen bzw. denen die angebotene Leistung oder ihr Ergebnis unmittelbar zugute kommt, enthält die Preisangabenverordnung bereits abschließende über die hier normierten Regelungen hinausgehende Pflichten. § 4 DL-InfoV findet daher nur auf Preisangaben gegenüber Dienstleistungsempfängern Anwendung, die nicht Verbraucher sind.

2.7 Verbot diskriminierender Bestimmungen nach § 5 DL-InfoV

Der Dienstleistungserbringer darf keine Bedingungen für den Zugang zu einer Dienstleistung bekannt machen, die auf der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers beruhende diskriminierende Bedingungen enthalten. Dies gilt nicht für Unterschiede bei den Zugangsbedingungen, die unmittelbar durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind. Solche objektiven Kriterien können z. B. von Land zu Land unterschiedliche entfernungsabhängige Zusatzkosten, unterschiedliche Marktbedingungen wie saisonbedingte stärkere oder geringere Nachfrage sein.

2.8 Verhältnis zu Informationspflichten aufgrund anderer Rechtsvorschriften

Weitergehende Informationspflichten, die sich insbesondere dem Telemediengesetz (TMG), der BGB-Informationspflichten-Verordnung (BGB-InfoV) und der Preisangabenverordnung (PangV) sowie dem Handelsgesetzbuch (HGB), dem GmbH-Gesetz (GmbHG) und dem Aktiengesetz (AktG) entnehmen lassen, bleiben unberührt. In der Regel handelt es sich

um Regelungen, die parallele Informationspflichten enthalten, die aber nur auf einen eingeschränkten Adressatenkreis Anwendung finden.

3. Mit welchen Folgen muss ich bei einem Verstoß gegen diese Pflichten rechnen?

Werden stets erforderliche Angaben nach § 2 Abs. 1 DL-InfoV, auf Anfrage mitzuteilende Informationen nach § 3 Abs. 1 DL-InfoV oder erforderliche Preisangaben nach § 4 Abs. 1 DL-InfoV vorsätzlich oder fahrlässig nicht, nicht richtig, nicht vollständig, nicht in der vorgeschriebenen Weise oder nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt, so handelt es sich um Ordnungswidrigkeiten nach § 6 Nr. 1 DL-InfoV, die mit einem Bußgeld bis zu 1.000 Euro geahndet werden können.

Mit einem Bußgeld bis zu selben Höhe kann geahndet werden, wenn ein Dienstleistungserbringer nicht sicherstellt, dass die in § 3 Abs. 1 Nr. 2 bis 4 DL-InfoV genannten Informationen in jeder ausführlichen Informationsunterlage enthalten sind oder entgegen § 5 DLInfoV diskriminierende Bestimmungen für den Zugang zu einer Dienstleistung bekannt macht. Zuständig für die Überwachung und Ahndung der Ordnungswidrigkeiten sind die Kreisverwaltungsbehörden (Landratsämter/kreisfreie Städte).

Hinweis: Dieses Merkblatt wurde **mit freundlicher Unterstützung der IHK München und Oberbayern erstellt** und soll nur erste Hinweise geben und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.