

von Rechtsanwältin **Yvonne A. E. Schulten**

Dienstleister aufgepasst! Neue Verordnung zu Informationspflichten gilt ab 17.05.2010

Die Fülle an Informationspflichten gegenüber Kunden scheint nicht genug, der Gesetzgeber legt nach: Am 17.05.2010 tritt die neue „Verordnung über Informationspflichten für Dienstleistungserbringer“ in Kraft. Zu einer Vereinfachung führt das nicht, denn die auch bisherigen Informationspflichten bleiben weiter bestehen. Wer sich nicht an die Vorgaben hält, muss mit Bußgeldern und Abmahnungen rechnen....

I. Wer ist betroffen?

Betroffen sind alle Dienstleister mit wenigen Ausnahmen. Gemäß § 1 DL-InfoV i.V.m. Art. 2 der Richtlinie 2006/123/EG findet die neue Verordnung lediglich auf folgende Bereiche keine Anwendung:

- nicht-wirtschaftliche Dienstleistungen von allgemeinem Interesse;
- Finanzdienstleistungen wie Bankdienstleistungen und Dienstleistungen im Zusammenhang mit einer Kreditgewährung, Versicherung und Rückversicherung, betrieblicher oder individueller Altersversorgung, Wertpapieren, Geldanlagen, Zahlungen, Anlageberatung, einschließlich der in Anhang I der Richtlinie 2006/48/EG aufgeführten Dienstleistungen;
- Dienstleistungen und Netze der elektronischen Kommunikation sowie zugehörige Einrichtungen und Dienste in den Bereichen, die in den Richtlinien 2002/19/EG, 2002/20/EG, 2002/21/EG, 2002/22/EG und 2002/58/EG geregelt sind;
- Verkehrsdienstleistungen einschließlich Hafendienste, die in den Anwendungsbereich von Titel V des Vertrags fallen;
- Dienstleistungen von Leiharbeitsagenturen;
- Gesundheitsdienstleistungen, unabhängig davon, ob sie durch Einrichtungen der Gesundheitsversorgung erbracht werden, und unabhängig davon, wie sie auf nationaler Ebene organisiert und finanziert sind, und ob es sich um öffentliche oder private Dienstleistungen handelt;
- audiovisuelle Dienste, auch im Kino- und Filmbereich, ungeachtet der Art ihrer Herstellung, Verbreitung und Ausstrahlung, und Rundfunk;
- Glücksspiele, die einen geldwerten Einsatz verlangen, einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos und Wetten;
- Tätigkeiten, die im Sinne des Artikels 45 des Vertrags mit der Ausübung öffentlicher Gewalt verbunden sind;
- soziale Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sozialwohnungen, der Kinderbetreuung und der Unterstützung von Familien und dauerhaft oder vorübergehend hilfsbedürftigen Personen, die vom Staat, durch von ihm beauftragte Dienstleistungserbringer oder durch von ihm als gemeinnützig anerkannte Einrichtungen erbracht werden;
- private Sicherheitsdienste;

- Tätigkeiten von Notaren und Gerichtsvollziehern, die durch staatliche Stellen bestellt werden;
- Bereich der Steuern.

II. Die Regelungen der neuen DL-Info-VO

Die Verordnung unterscheidet zwischen Informationen, die proaktiv zur Verfügung gestellt werden müssen (1.) und Informationen, die dem Kunden nur auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden müssen (2.).

1. Informationen, die zur Verfügung gestellt werden müssen

1.1 Der Dienstleister MUSS von sich aus informieren über

- seinen Familien- und Vornamen, bei rechtsfähigen Personengesellschaften und juristischen Personen
- die Firma unter Angabe der Rechtsform,
- die Anschrift seiner Niederlassung oder, sofern keine Niederlassung besteht, eine ladungsfähige Anschrift sowie weitere Angaben, die es dem Dienstleistungsempfänger ermöglichen, schnell und unmittelbar mit ihm in Kontakt zu treten, insbesondere eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse oder Faxnummer,
- falls er in ein solches eingetragen ist, das Handelsregister, Vereinsregister, Partnerschaftsregister oder Genossenschaftsregister unter Angabe des Registergerichts und der Registernummer,
- bei erlaubnispflichtigen Tätigkeiten Name und Anschrift der zuständigen Behörde oder der einheitlichen Stelle,
- falls er eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer nach § 27a des Umsatzsteuergesetzes besitzt, die Nummer,
- falls die Dienstleistung in Ausübung eines reglementierten Berufs im Sinne von Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen (ABl. L 255 vom 30.9.2005, S. 22) erbracht wird, die gesetzliche Berufsbezeichnung, den Staat, in dem sie verliehen wurde und, falls er einer Kammer, einem Berufsverband oder einer ähnlichen Einrichtung angehört, deren oder dessen Namen,
- die von ihm gegebenenfalls verwendeten allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- von ihm gegebenenfalls verwendete Vertragsklauseln über das auf den Vertrag anwendbare Recht oder über den Gerichtsstand,
- gegebenenfalls bestehende Garantien, die über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte hinausgehen,
- die wesentlichen Merkmale der Dienstleistung, soweit sich diese nicht bereits aus dem Zusammenhang ergeben,
- falls eine Berufshaftpflichtversicherung besteht, Angaben zu dieser, insbesondere den Namen und die Anschrift des Versicherers und den räumlichen Geltungsbereich,

- Preise, wenn sie vom Dienstleister im Vorhinein festgelegt sind.

Hinweis: Sofern der Preis der Dienstleistung nicht im Vorhinein festgelegt ist, muss er auf Anfrage genannt werden. Wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, muss der Dienstleister entweder die näheren Einzelheiten der Berechnung, anhand derer der Kunde die Höhe des Preises leicht errechnen kann, oder einen Kostenvoranschlag nennen.

1.2 Wie können diese Informationen zur Verfügung gestellt werden?

Der Dienstleister hat die Wahl. Er kann die Informationen

- dem Kunden von sich aus mitteilen (unaufgeforderte direkte Mitteilung an den Kunden),
- am Ort der Leistungserbringung oder des Vertragsschlusses so vorhalten, dass sie dem Kunden leicht zugänglich sind,
- dem Kunden über eine von ihm angegebene Adresse elektronisch leicht zugänglich machen oder
- in alle von ihm dem Kunden zur Verfügung gestellten ausführlichen Informationsunterlagen über die angebotene Dienstleistung aufnehmen.

Tipp: Wer die Informationen im Internet verfügbar halten will, sollte seine Internet-Adresse auf seinen Briefkopf, seine Visitenkarte und in Infomaterialien aufnehmen.

2. Informationen, die nur auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden müssen

Der Dienstleister muss auf Anfrage informieren über

- eine Verweisung auf die berufsrechtlichen Regelungen und dazu, wie diese zugänglich sind, falls die Dienstleistung in Ausübung eines reglementierten Berufs im Sinne von Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen (ABL. L 255 vom 30.9.2005, S. 22) erbracht wird,
- Angaben zu den vom Dienstleistungserbringer ausgeübten multidisziplinären Tätigkeiten und den mit anderen Personen bestehenden beruflichen Gemeinschaften, die in direkter Verbindung zu der Dienstleistung stehen und, soweit erforderlich, zu den Maßnahmen, die er ergriffen hat, um Interessenkonflikte zu vermeiden,
- die Verhaltenskodizes, denen er sich unterworfen hat, die Adresse, unter der diese elektronisch abgerufen werden können, und die Sprachen, in der diese vorliegen, und
- falls er sich einem Verhaltenskodex unterworfen hat oder einer Vereinigung angehört, der oder die ein außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren vorsieht, Angaben zu diesem, insbesondere zum Zugang zum Verfahren und zu näheren Informationen über seine Voraussetzungen.

Achtung: Diese Informationen müssen zwar nur auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Der Dienstleister muss aber - unabhängig davon, ob der Kunde die Informationen anfordert - sicherstellen, dass diese Informationen in allen ausführlichen Informationsunterlagen über die Dienstleistung (z.B.

Prospekte, Broschüren, Kataloge) enthalten sind!

3. Wann müssen diese Informationen zur Verfügung gestellt werden?

Die Informationen müssen dem Kunden zur Verfügung gestellt werden

- vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages bzw.
- vor Erbringung der Dienstleistung (falls kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird).

4. Verbot diskriminierender Zugangsbestimmungen

Außerdem verbietet die Verordnung die Bekanntmachung von Bedingungen für den Zugang zu einer Dienstleistung, die auf der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Kunden beruhende diskriminierende Bestimmungen enthalten. Dies gelte nur dann nicht, wenn es sich um Unterschiede handelt, die „unmittelbar durch objektive Kriterien gerechtfertigt“ sind.

III. Fazit und Praxistipp

Jeder Anbieter von Dienstleistungen sollte prüfen, ob er von der Verordnung betroffen ist – und welche Informationen er ggf. ergänzen muss.

(Teil-)Entwarnung gibt es für Anbieter, die ihre Leistungen über das Internet anbieten. Denn durch die bereits bestehenden Informationspflichten dürfte ein Großteil der Online-Dienstleister die meisten Vorgaben der neuen Verordnung bereits jetzt erfüllen. Eine Prüfung, ob ggf. neue Info-Pflichten hinzukommen, bleibt aber auch ihnen nicht erspart.

Denn was noch nicht durch die Vorschriften des TMG, der PAngV, der BGB-InfoVO u.a. abgedeckt und vom Dienstleister umgesetzt ist, muss angepasst werden!

Dienstleistungsanbieter sollten die neue Verordnung zum Anlass nehmen, die Erfüllung ihrer bisherigen Informationspflichten auf den Prüfstand zu stellen und zum 17.05.2010 an die aktuelle Rechtslage anzupassen.

Tipp:

Sie sind Dienstleister und brauchen eine grobe Ersteinschätzung zur neuen Verordnung? Gehen Sie folgende Schritte durch:

- Gehen Sie die Ausnahmen in Ziffer I. durch. Fallen Ihre Leistungen nicht unter eine der Ausnahmen, ist die Verordnung auf Sie anwendbar – in diesem Fall geht es weiter mit dem nächsten Prüfungsschritt:
- Prüfen Sie, ob Sie die in Ziffer II.1.1. genannten Informationen vorhalten.
- Wenn Sie Broschüren, Kataloge oder andere Infomaterialien einsetzen, prüfen Sie, ob darin die in Ziffer II.2. genannten Informationen enthalten sind.

- Prüfen Sie abschließend, ob Sie die Informationen dem Kunden rechtzeitig und in der richtigen Form zur Verfügung stellen.

Autor:

RAin Yvonne A. E. Schulten

Rechtsanwältin und Fachanwältin für Informationstechnologierecht