

Merkblatt: Gesetzliche Informationspflichten des Dienstleisters

Immer häufiger sieht der Gesetzgeber Informationspflichten vor, die Sie gegenüber Ihrem Kunden erfüllen müssen. Solche Pflichten ergeben sich etwa aus dem Telemediengesetz (TMG) oder der Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV).

Ziel dieser Regelungen ist der Verbraucherschutz: Der Kunde soll in die Lage versetzt werden zu entscheiden, mit wem er zu welchen Bedingungen einen Vertrag schließt und welche Rechte er dabei hat. Die Informationspflichten können aber auch missbraucht werden. So behaupten häufig Konkurrenten und Abmahnanwälte eine Verletzung oder der skaufreueige%Kunde sucht sich ein Hintertürchen, um sich elegant aus seinen vertraglichen Pflichten zu stehlen.

Wollen Sie verhindern, dass Sie mit einer kostspieligen Abmahnung überzogen werden oder Ihr Kunde sich erfolgreich unter dem Vorwand eines Pflichtenverstößes vom Vertrag lossagt, so sollten Sie die gesetzlichen Anforderungen an die ordnungsgemäße Information beachten.

Als Gewerbetreibender oder Freiberufler in bestimmten Branchen, etwa im Handel, der Gastronomie oder im IT-Bereich haben Sie dabei insbesondere Ihre Pflichten aus der DL-InfoV zu erfüllen. Die dort begründeten Pflichten ähneln teilweise dem § 5 TMG, der im eCommerce darüber hinaus zu beachten bleibt. Die DL-InfoV begründet aber auch ganz neue Anforderungen. So haben Sie Ihren Kunden etwa über die "gegebenenfalls verwendeten allgemeinen Geschäftsbedingungen" zu informieren.

Die DL-InfoV unterscheidet zwischen Informationen, die (1) stets bzw. (2) nur auf Anfrage zur Verfügung zu stellen sind, sowie (3) erforderlichen Preisangaben.

Welche Informationen müssen Sie unaufgefordert Ihrem Kunden zur Verfügung stellen?

Folgende Informationen müssen Sie Ihrem Kunden unaufgefordert zur Verfügung stellen:

- Familien- und Vorname(n), bei rechtsfähigen Personengesellschaften und juristischen Personen die Firma unter Angabe der Rechtsform
- Geschäftsanschrift, Telefonnummer, Email-Adresse oder Fax-Nummer;
- Angaben zum zuständigen Handels-, Partnerschafts- oder Genossenschaftsregister nebst Angaben des Registergerichts und der Registernummer;
- Name und Anschrift der zuständigen Behörden bzw. der einheitlichen Stelle;
- Umsatzsteuer-Identifikationsnummer nach § 27a UStG;
- gesetzliche Berufsbezeichnungen, Verleihungsstaat, zuständige Kammer;
- Allgemeine Geschäftsbedingungen, soweit solche konkret verwendet werden sollen;
- Vertragsklauseln über das auf den Vertrag anwendbare Recht oder über den Gerichtsstand;
- Bestand von Garantien, die über gesetzliche Gewährleistungsrechte hinausgehen;
- Wesentliche Merkmale Ihrer Dienstleistung, soweit sich diese nicht bereits aus dem Zusammenhang ergeben;
- Angaben zu Namen, Anschrift und räumlichen Geltungsbereich einer Berufshaftpflichtversicherung, soweit diese besteht;
- Angaben zum Preis Ihrer Dienstleistung, sofern dieser im Vorhinein festgelegt wurde.

Welche Informationen haben Sie auf Nachfrage Ihrem Kunden zur Verfügung zu stellen?

Folgende Informationen müssen Sie Ihrem Kunden auf Nachfrage zur Verfügung stellen:

- Angaben zu berufsrechtlichen Regelungen und wie diese zugänglich sind;
- Angaben zu den ausgeübten multidisziplinären Tätigkeiten und mit anderen Personen bestehende berufliche Gemeinschaften und . soweit erforderlich . zu Maßnahmen zur Vermeidung von Interessenkonflikten;
- Angaben zu vom Berufsträger anerkannten Verhaltenskodices und deren elektronische Verfügbarkeit;
- Angaben zu außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren, insbesondere Zugang und nähere Informationen über deren Voraussetzungen;
- Angaben zum Preis der Dienstleistung, sofern er nicht im Vorhinein festgelegt wurde, oder zu Einzelheiten der Berechnung oder einem Kostenvoranschlag.

Soweit Sie Ihrem Kunden ausführliche Informationsunterlagen zu Ihren Dienstleistungen zur Verfügung stellen, müssen diese die oben genannten Angaben in aller Regel enthalten. Dies gilt jedoch nicht für Ihre Homepage, da es sich insofern um ein elektronisches Medium handelt. Ausführliche Informationsunterlagen im Sinne der DL-InfoV sind hingegen zum Beispiel Broschüren, in der Sie im Einzelnen Ihr Produkt und Ihr Unternehmen vorstellen.

Wie müssen Sie Ihrem Kunden die Informationen zur Verfügung stellen?

Sie entscheiden selbst, wie Sie Ihrem Kunden die nach DL-InfoV erforderlichen Informationen kenntlich machen. Die Informationen können Sie dabei etwa auf Ihrer Website vorhalten. Denkbar ist aber auch ein Aushang in Ihren Geschäftsräumen oder ein Faltblatt, das Sie Ihrem Kunden vor dem ersten Gespräch aushändigen.

Was kann Ihnen passieren, wenn Sie Ihre Informationspflichten verletzen?

Verletzen Sie die genannten gesetzlichen Informationspflichten schuldhaft, so können Sie mit einem Ordnungsgeld von bis zu EUR 1.000,00 belegt werden.

Eröffnet sich hier ein neues Abmahnrisiko?

Ob und inwieweit die Informationspflichten nach der DL-InfoV sich zu einer Abmahnfalle entwickeln werden, muss sich erst zeigen. Es dürfte jedenfalls davon auszugehen sein, dass die Rechtsprechung . ähnlich wie im Fall des Telemediengesetzes . die entsprechenden Pflichten als Markverhaltensregelungen im Sinne des Wettbewerbsrechts qualifizieren wird. Die Möglichkeit einer kostenpflichtigen Abmahnung steht somit zumindest im Raum.

Haben Sie noch weitere Fragen, dann wenden Sie sich an uns.

Ihr Ansprechpartner: Dr. Christian Pisani