



DEUTSCHER TOURISMUSVERBAND E. V.

DTV-Reihe: Recht in der Praxis

19. Neue Informationspflichten für Dienstleister nach der Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung

Am 17. Mai 2010 ist die Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung (DL-InfoV) in Kraft getreten. Die Verordnung sieht umfangreiche Informationspflichten des Dienstleistungserbringers gegenüber dem Dienstleistungsempfänger vor. So bestimmt die Verordnung, worüber, in welchem Umfang, wann und wie Sie als Anbieter einer Dienstleistung Ihre Kunden beim Abschluss eines Vertrages informieren müssen.

I. Wer muss die Dienstleistungs-Informationspflichten-Verordnung beachten?

Grundsätzlich muss jeder Anbieter einer Dienstleistung, der in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union niedergelassen ist, die DL-InfoV beachten (§ 1 DL-InfoV). Hierunter fallen nicht nur Gewerbetreibende, sondern auch Freiberufler und Anbieter nicht-geschäftsmäßiger Leistungen. Die DL-InfoV kommt damit nicht nur im Verhältnis zwischen Unternehmen und Kunden (B2C), sondern auch zwischen zwei Geschäftspartnern zur Anwendung (B2B).

Anbieter touristischer Dienstleistungen, wie z.B. Pauschalreisen, Hotelzimmer, Privatzimmer, Ferienwohnungen und -häuser müssen daher die Informationspflichten nach der DL-InfoV beachten.

Die Verordnung lässt Ausnahmen für bestimmte Dienstleistungszweige zu: Im touristischen Bereich findet die DL-InfoV keine Anwendung auf Verkehrsdienstleistungen, wie z.B. ÖPNV, Bahn- oder Flugbeförderung.

II. Welche Informationspflichten hat der Anbieter einer Dienstleistung zu erfüllen?

Die DL-InfoV unterscheidet grundsätzlich zwischen Informationen, die ein Dienstleistungserbringer stets von sich aus gewährleisten muss (§ 2 DL-InfoV) und solchen, die er nur auf Anfrage zu erbringen hat (§ 3 DL-InfoV).

Wenn Sie Ihrem Kunden eine Dienstleistung anbieten wollen, müssen Sie Ihrem Kunden nach §§ 2 bis 4 DL-InfoV vorab bestimmte Informationen geben. Dies muss für den Kunden in klarer und verständlicher Form erfolgen (§ 2 Abs.1 DL-InfoV).

Wird ein **schriftlicher Vertrag geschlossen**, müssen Sie die folgenden **Informationen vor Vertragsabschluss liefern**. Schließen Sie keinen schriftlichen Vertrag, müssen diese Informationen **vor Erbringung der Dienstleistung dem Kunden zur Verfügung stehen**.

1. Stets zur Verfügung zu stellende Informationen (§ 2 DL-InfoV)

In § 2 Abs. 1 Nr.1-11 sind die **Informationen** gelistet, **die Sie als Dienstleistungserbringer immer zu erbringen haben**:

- a) **Familien- und Vornamen** des Dienstleistungserbringers, bei rechtsfähigen Personengesellschaften und juristischen Personen den **Firmennamen mit Rechtsform** (z.B. *Tourismus & Service GmbH*),
- b) **Anschrift der Niederlassung oder ladungsfähige Anschrift sowie Telefonnummer und E-Mail-Adresse oder Faxnummer**,
- c) falls vorhanden, **Eintragungen in das Handels-, Vereins-, Partnerschafts- oder Genossenschaftsregister** unter Angabe des Registergerichts und der Registernummer,
- d) soweit der Dienstleistungserbringer eine **Umsatzsteuer-ID-Nummer nach § 27a UstG** besitzt, ist auch diese mitzuteilen.
- e) Darüber hinaus müssen Dienstleistungserbringer ihre Kunden über die von ihnen verwendeten **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** in den in § 2 Abs. 2 DL-InfoV aufgezeigten Möglichkeiten informieren:

So können Sie verfahren:

Wenn Sie als Anbieter touristischer Angebote und hier insbesondere als Anbieter von Pauschalreisen Ihre AGB im Reiseprospekt, im Gastgeberverzeichnis oder im Internet abdrucken, erfüllen Sie Ihre Informationspflicht einwandfrei. Sie können Ihren Kunden die AGB aber auch mit dem Buchungsangebot mitteilen.

Bitte beachten Sie:

Nach § 305 Abs. 2 BGB werden AGB nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Anbieter auf sie hinweist und der Kunde die Möglichkeit der Kenntnisnahme hat. Bei Pauschalreisen ist zu beachten, dass die AGB dem Kunden immer vor Vertragsschluss mitgeteilt werden müssen. Ferner reicht es nach einer BGH-Entscheidung nicht aus, wenn der Anbieter die AGB in seinen Geschäftsräumen aushängt oder auslegt. Hier muss der Anbieter dem Kunden die AGB vor Vertragsschluss aushändigen. Nur wenn der Kunde in zumutbarer Weise die Möglichkeit hat, vor Vertragsschluss die AGB zur Kenntnis zu nehmen, werden diese Bestandteil des Pauschalreisevertrages.

Da die Informationspflichten nach der DL-InfoV auch bei B2B-Geschäften bestehen, muss der Dienstleistungserbringer auch seinen Geschäftspartnern seine AGB **immer** zur Verfügung stellen. Dies gilt selbst dann, wenn diese AGB zivilrechtlich auch dann Vertragsbestandteil werden können, wenn der Vertragspartner nicht auf die AGB hingewiesen wurde und er keine Möglichkeit der Kenntnisnahme von den AGB hatte (§ 310 Abs.1 BGB).

Daher gilt:

Informieren Sie grundsätzlich Ihre Kunden und Geschäftspartner über Ihre AGB bei allen B2B-Geschäften!

- f) Mitteilung der gegebenenfalls verwendeten Vertragsklauseln über das auf den **Vertrag anwendbare Recht oder über den Gerichtsstand**,

So verfahren Sie richtig:

Nehmen Sie Regelungen über das anzuwendende Recht und zum Gerichtsstand grundsätzlich in Ihre AGB auf.

- g) sowie Mitteilung über gegebenenfalls bestehende **Garantien**, die über die gesetzliche Gewährleistung hinausgehen.
- h) Der Dienstleistungserbringer muss **über wesentliche Merkmale der Dienstleistung informieren**, soweit sich diese nicht bereits aus dem Zusammenhang ergeben.

Bitte beachten Sie:

Bei touristischen Dienstleistungen ergeben sich die wesentlichen Leistungsmerkmale aus der Angebotsbeschreibung im Prospekt, Gastgeberverzeichnis oder Internet und aus der Buchungsbestätigung.

*Bei **Pauschalreisen** hat der Reiseveranstalter zusätzlich die **BGB-Informationspflichtenverordnung (BGB-InfoV)** zu beachten. Die BGB-InfoV legt dem Reiseveranstalter weitere umfassende Informationspflichten über die wesentlichen Merkmale der Reiseleistung auf (z.B. Prospektangaben, Unterrichtungspflichten vor Vertragsschluss, Anforderungen an Reise-(Buchungs-)bestätigung und Reisebedingungen, Unterrichtungspflichten vor Beginn der Reise).*

- i) Weitere in § 2 DL-InfoV Abs. 1 Nr. 6 und 11 aufgeführte Informationspflichten des Dienstleistungserbringers, wie Angaben über gesetzliche Berufsbezeichnungen und über eine Berufshaftpflichtversicherung sind beim Angebot touristischer Leistungen nicht einschlägig. Schließlich handelt es sich hier um keine erlaubnispflichtige Tätigkeit und eine Berufshaftpflichtversicherung wie z.B. bei Ärzten oder Rechtsanwälten ist nicht zwingend erforderlich.

Die in § 2 DL-InfoV normierten Informationspflichten für Dienstleistungserbringer sind teilweise nichts Neues. Sie bestehen bereits zum Teil für bestimmte Adressatenkreise auf Grund anderer gesetzlicher Regelungen: z.B. § 5 Telemediengesetz (Impressums-pflicht bei Internetangeboten) und die BGB-Informationspflichten-Verordnung (Informationspflichten des Unternehmers bei Fernabsatzverträgen und bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr; Informationspflichten des Reiseveranstalters bei Pauschalreiseangeboten).

Nach § 35 a GmbHG, § 37 a HGB und § 80 AktG sind die in der DL-InfoV festgelegten Angaben bereits auf Geschäftsbriefen zu machen. Die in der DL-InfoV normierten Informationspflichten des Dienstleistungserbringers sind daher als Ergänzung der bereits bestehenden Vorschriften zu verstehen.

2. Art und Weise der Informationsübermittlung

Der Dienstleistungserbringer muss seinen Kunden Informationen, die „stets zur Verfügung zu stellen sind“, in klarer und verständlicher Weise geben. § 2 Abs. 2 DL-InfoV lässt dem Dienstleistungserbringer aber die Wahl, in welcher am wenigsten belastenden Art und Weise er die Informationen übermitteln will.

Er kann die Informationen

- a) dem Dienstleistungsempfänger von sich aus mitteilen (direkte Übermittlung z.B. schriftlich per Brief oder in Textform per E-Mail oder im Rahmen übermittelter Vertragsunterlagen, z.B. mit dem Buchungsangebot für eine touristische Leistung) oder
- b) am Ort der Leistungserbringung oder des Vertragsschlusses so vorhalten, dass sie für den Empfänger leicht zugänglich sind (z.B. durch Aushang oder Auslegen in den Geschäftsräumen) oder
- c) über eine von ihm angegebene Adresse dem Empfänger leicht zugänglich zur Verfügung stellen (z.B. Veröffentlichung auf der eigenen Internetpräsenz, die dem Empfänger entweder bekannt gemacht oder für diesen leicht auffindbar ist) oder
- d) durch Abdrucken in allen dem Empfänger zur Verfügung stehenden ausführlichen Informationsunterlagen (z.B. Kataloge, Broschüren, Prospekte usw., nicht aber in Kurzinformationen z.B. Flyern)

So können Sie verfahren:

Als Anbieter einer Dienstleistung erfüllen Sie Ihre Informationspflichten, wenn Sie die notwendigen geforderten Informationen einmalig im Gastgeberverzeichnis abdrucken oder im Internet veröffentlichen.

3. Nur auf Anfrage zur Verfügung zu stellende Informationen (§ 3 DL-InfoV)

§ 3 DL-InfoV listet weitere Informationspflichten des Dienstleistungserbringers auf, die er dem Kunden aber **nur auf dessen Anfrage hin** vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Erbringung der Dienstleistung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung zu stellen hat:

- a) über für den Dienstleistungserbringer geltende Verhaltenskodizes und die Internetadresse unter der diese abgerufen werden können und die Sprachen, in der diese vorliegen,
- b) über spezifische außergerichtliche Beschwerdeverfahren (z.B. bei einem Berufsverband).

Stellt der Dienstleistungserbringer dem Empfänger ausführliche Informationsunterlagen (z.B. Broschüren, Kataloge usw.) zur Verfügung, muss er sicherstellen, dass alle Informationsunterlagen die vorgenannten Angaben enthalten (§ 3 Abs. 2 DL-InfoV).

4. Pflicht zur Preisinformation (§ 4 DL-InfoV)

Wenn Sie **Dienstleistungen gegenüber Unternehmen, Geschäftsleuten oder Institutionen** erbringen, müssen Sie den Preis für die Dienstleistung rechtzeitig vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages, bzw. sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Erbringung der Dienstleistung in klarer und verständlicher Weise angeben.

Haben Sie den Preis im Vorhinein festgelegt, müssen Sie als Dienstleistungserbringer den Endpreis einschließlich der Umsatzsteuer und sonstiger Preisbestandteile anzugeben.

Ist der Preis noch nicht im Vorhinein festgelegt oder kann kein genauer Preis angegeben werden, sind Sie gehalten auf Anfrage hin die Einzelheiten der Berechnung oder einen Kostenvoranschlag zur Verfügung zu stellen.

Hinweis:

Die vorgenannten Preisangabenpflichten betreffen also nur den B2B-Bereich, Leistungsempfänger muss ein Unternehmer sein. **Bei Geschäften mit Letztverbrau-**

chern (B2C) geht die Preisangabenverordnung vor. Sie enthält abschließende über die hier normierten Regelungen hinausgehende Pflichten für Anbieter von Waren und Dienstleistungen. Hier ist insbesondere **die Pflicht zur Angabe des Endpreises einschließlich aller pauschalen Nebenkosten, wie z.B. die Endreinigung bei der Vermietung eines Ferienhauses oder Ferienwohnung** zu beachten.

Weitere Informationen erteilt hier Recht in der Praxis Nr. 18

5. Verbot diskriminierender Bestimmungen

§ 5 DL-InfoV verbietet dem Dienstleistungserbringer, den Zugang zu seinen Dienstleistungen von Bedingungen abhängig zu machen, die aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzes des Dienstleistungsempfängers beruhende diskriminierende Bestimmungen enthalten. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nur zulässig, wenn sie aufgrund objektiver Kriterien gerechtfertigt sind.

So können Sie verfahren:

Wenn Sie bei der Preisgestaltung unterschiedliche, entfernungsabhängige Zusatzkosten erheben oder unterschiedliche Marktbedingungen wie saisonbedingt stärkere oder geringere Nachfrage berücksichtigen oder Ihre Preise nach Ferienzeiten und unterschiedlicher Preisgestaltung der Wettbewerber unterschiedlich gewichten, handeln Sie regelkonform und rechtlich einwandfrei.

Allgemeine Geschäftsbedingungen, die gegen das Diskriminierungsverbot aus § 5 DL-InfoV verstoßen, sind gemäß § 307 BGB unwirksam.

6. Sanktionen bei Verstoß gegen die DL-InfoV

Verstoßen Sie als Dienstleistungserbringer vorsätzlich oder fahrlässig gegen die in der DL-InfoV normierten Informationspflichten sowie das Diskriminierungsverbot, begehen Sie eine **Ordnungswidrigkeit**, die mit einem **Bußgeld bis zu 1.000 Euro** geahndet werden kann.

Stand: Oktober 2010