

# Informationspflichten

Anbieterkennzeichnung/ Impressum (§ 5 Telemediengesetz)	Fernabsatzgeschäft (Warenlieferungs- oder Dienstleistungsverträge unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln gem. § 312 b BGB)	E-Commerce Verträge (Warenlieferungs- oder Dienstleistungsverträge im elektronischen Geschäftsverkehr gem. § 312 e BGB i. V. m. Art. 246 § 3 EGBGB)	Dienstleistungs- Informationspflichtenverordnung (DL-InfoV)
<p>Nach § 5 TMG müssen <b>Anbieter</b> geschäftsmäßiger, in der Regel gegen Entgelt angebotener Telemedien, folgende Informationen auf der Website leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar halten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Name und Anschrift</b> des Diensteanbieters. Anzugeben sind Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort. Die Angabe eines Postfaches reicht nicht aus, ebenso wenig eine E-Mail-Adresse. Bei juristischen Personen zusätzlich die <b>Rechtsform</b> sowie der oder die <b>Vertretungsberechtigten</b>. Sofern die Gesellschaft Angaben über das <b>Kapital</b> der Gesellschaft macht (z. B. freiwillig auf dem Geschäftsbrief) sind auch auf der Website das Stamm- oder Grundkapital sowie der</li> </ul>	<p>Der <b>Unternehmer</b> hat den <b>Verbraucher</b> gem. <b>§ 312 c Abs. 1 BGB i. V. m. Art. 246 § 1 EGBGB vor Vertragsschluss</b> (z. B. auf seiner Internetseite) klar und verständlich zu informieren über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identität des Unternehmers (Name, Firma, Rechtsform)</li> <li>• öffentliches Unternehmensregister (Handels-, Genossenschafts-, Partnerschaftsregister) samt Registernummer</li> <li>• die Identität eines <b>Vertreters</b> des Unternehmers oder eines <b>sonstigen Ansprechpartners</b> in dem Mitgliedstaat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat,</li> <li>• die <b>ladungsfähige Anschrift</b> (Postfachanschrift reicht nicht aus) des Unternehmers, des sonstigen Ansprechpartners, bei juristischen</li> </ul>	<p>Der <b>Unternehmer</b> ist sowohl <b>Verbrauchern</b> wie <b>Unternehmern</b> gegenüber gem. § 312 e BGB bei dem Abschluss von Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (z. B. Online-Shop) verpflichtet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe der Kunde <b>Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung</b> erkennen und <b>berichtigen</b> kann. Die Pflicht kann dadurch erfüllt werden, dass dem Kunden die Möglichkeit gegeben wird, seine Bestelldaten noch einmal vollständig und abänderbar vor der Absendung einsehen zu können,</li> </ul>	<p>Ein <b>Dienstleistungserbringer</b>, der in den Anwendungsbereich der Dienstleistungsrichtlinie fällt, muss einem Dienstleistungsempfänger <b>vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages</b> oder - sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird – <b>vor Erbringung der Dienstleistung</b> gem. § 2 DL-InfoV folgende Informationen in klarer und verständlicher Form <b>stets</b> zur Verfügung stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Familien- und Vornamen</b>, bei rechtsfähigen Personengesellschaften und juristischen Personen <b>Firma mit Rechtsform</b>,</li> <li>• <b>Anschrift</b> der Niederlassung, sofern keine Niederlassung besteht eine <b>ladungsfähige Anschrift</b>,</li> </ul>

<p>Gesamtbetrag der ausstehenden Einlagen, wenn die in Geld zu leistenden Einlagen bisher nicht in voller Höhe eingezahlt wurden, aufzuführen. Bei Aktiengesellschaften, Kommanditgesellschaften auf Aktien und Gesellschaften mit beschränkter Haftung, die sich in <b>Abwicklung</b> oder <b>Liquidation</b> befinden, die Angabe hierüber.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-Mail-Adresse</b> und <b>Telefonnummer</b> des Anbieters. Statt einer Telefonnummer kann auch eine elektronische Anfragemaske ausreichend sein. Die Angabe einer E-Mailadresse ohne Möglichkeit einer alternativen Kontaktaufnahme reicht jedoch nicht aus.</li> <li>• zuständige <b>Aufsichtsbehörde</b> Sofern der Telemediendienst die Ausübung einer Tätigkeit ist, die der behördlichen Zulassung bedarf, muss auch die Kontaktadresse der zuständigen Aufsichtsbehörde angegeben werden, damit der Nutzer sich bei Bedarf über den Anbieter erkundigen kann und bei Rechtsverstößen gegen Berufspflichten eine Anlaufstelle hat. Hierunter fallen beispielsweise die Erlaubnisse nach der Gewerbeordnung, z. B.</li> </ul>	<p>Personen und Personenvereinigungen auch den <b>Namen und Anschrift eines Vertretungsberechtigten</b> (Angabe eines Prokuristen oder Generalbevollmächtigten genügt),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wesentliche <b>Merkmale</b> der Ware oder Dienstleistung (z. B. bei Bekleidung: Material, Farbe, Schnitt, Größe, Waschbarkeit)</li> <li>• Informationen darüber, <b>wie der Vertrag zustande kommt</b> (z. B. durch Auftragsbestätigung, elektronische Bestätigung, Warenauslieferung)</li> <li>• die <b>Mindestlaufzeit des Vertrages</b>, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat (Beispiel.: Pay-TV),</li> <li>• einen <b>Vorbehalt</b>, eine in Qualität und Preis gleichwertige Leistung (Ware oder Dienstleistung) zu erbringen, und einen Vorbehalt, die versprochene Leistung im Fall ihrer Nichtverfügbarkeit nicht zu erbringen,</li> <li>• den <b>Gesamtpreis</b> der Ware oder Dienstleistung einschließlich der Mehrwertsteuer und aller sonstigen Preisbestandteile. Wenn kein genauer Preis angegeben werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den <b>Zugang der Bestellung</b> des Kunden unverzüglich auf elektronischem Wege zu <b>bestätigen</b>,</li> <li>• die <b>Vertragsbestimmungen</b> und <b>AGB</b> bei Vertragsabschluss abrufbar und in wiedergabefähiger Form speicherbar zu halten.</li> </ul> <p>Rechtzeitig <b>vor</b> Abgabe der Bestellung muss der Unternehmer den Kunden informieren über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die <b>einzelnen technischen Schritte</b>, die zu einem Vertragsschluss führen,</li> <li>• ob der <b>Vertragstext</b> nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer <b>gespeichert</b> wird und ob er dem Kunden zugänglich ist</li> <li>• darüber, wie <b>Eingabefehler</b> vor Abgabe der Bestellung erkannt und berichtigt werden können,</li> <li>• die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehenden <b>Sprachen</b>.</li> <li>• sämtliche <b>Verhaltenskodizes</b>, denen sich der Unternehmer unterwirft sowie die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs</li> </ul>	<p><b>Telefonnummer und E-Mailadresse oder Faxnummer</b>,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei Eintragung im Handels-, Vereins-, Partnerschafts- oder Genossenschaftsregister: <b>Angabe von Registergericht und Registernummer</b>,</li> <li>• bei <b>erlaubnispflichtigen Tätigkeiten: Name und Anschrift der zuständigen Behörde</b>,</li> <li>• <b>Umsatzsteuer-Identifikationsnummer</b>, falls vorhanden,</li> <li>• bei reglementierten Berufen im Sinne der EU-Richtlinie über die Anerkennung von Berufsqualifikationen: Angaben über die <b>gesetzliche Berufsbezeichnung</b> und den <b>Staat</b>, in dem sie verliehen wurde sowie ggf. <b>die zuständige Kammer, den Berufsverband oder ähnliche Einrichtungen</b>,</li> <li>• <b>Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)</b> oder andere <b>Vertragsklauseln</b> über das zugrunde liegende Recht und den Gerichtsstand, falls solche verwendet werden,</li> <li>• <b>Garantien</b>, die über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte</li> </ul>
---	--	--	---

<p>Bewachungsgewerbe, Makler, Bauträger, Baubetreuer, Versicherungsvermittler.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• das <b>Handelsregister</b>, <b>Vereinsregister</b>, <b>Partnerschaftsregister</b> oder <b>Genossenschaftsregister</b> in das der Anbieter eingetragen ist sowie die entsprechende Registernummer</li> <li>• <b>zuständige Kammer</b>, <b>Berufsbezeichnung</b>, <b>Verleihungsland</b>, <b>einschlägige berufsrechtliche Regelungen und deren Auffindbarkeit</b> Hierunter fallen die "klassischen" freien Berufe der Ärzte, Zahnärzte, Tierärzte, Apotheker, Rechtsanwälte, Steuerberater usw. Berufsrechtliche Regelungen sind alle rechtlich verbindlichen Normen, insbesondere Gesetze und Satzungen, die die Voraussetzungen für die Ausübung des Berufs oder die Führung des Titels sowie ggf. die spezifischen Pflichten der Berufsangehörigen regeln. Die Gesetzes- oder Satzungsüberschrift reichen als Bezeichnung aus.</li> <li>• <b>Umsatzsteueridentifikationsnummer</b> oder <b>Wirtschafts-Identifikationsnummer</b> Diejenigen, die eine Umsatzsteueridentifikationsnummer nach § 27 a</li> </ul>	<p>kann, über die Grundlage seiner Berechnung, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gegebenenfalls zusätzlich anfallende <b>Liefer- und Versandkosten</b> sowie einen Hinweis auf mögliche weitere <b>Steuern oder Kosten</b>, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden,</li> <li>• Einzelheiten hinsichtlich der <b>Zahlung und der Lieferung</b> oder Erfüllung,</li> <li>• das Bestehen oder Nichtbestehen eines <b>Widerrufs- oder Rückgaberechts</b> sowie die <b>Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung</b>, insbesondere Namen und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, und die Rechtsfolgen des Widerrufs oder der Rückgabe, einschließlich Informationen über den Betrag, den der Verbraucher im Fall des Widerrufs oder Rückgabe für die erbrachte Dienstleistung zu zahlen hat (hier gibt es gesetzliche Muster),</li> <li>• alle spezifischen zusätzlichen <b>Kosten</b>, die der Verbraucher für die Benutzung des</li> </ul>	<p>zu diesen Regelwerken (es handelt sich hier um Verhaltensregeln, wie sie häufig von Unternehmen zum Beispiel mit Verbraucherverbänden vereinbart werden).</p> <p><b>Beachte:</b> Sind nur Unternehmer am Vertragsschluss beteiligt, können diese die Geltung des § 312 e ausschließen oder mit Ausnahme der Regelung über die Einbeziehung der Vertragsbestimmungen und AGBs, abweichende Vereinbarungen treffen. Es kann dabei entweder für jeden individuellen Vertrag eine entsprechende Vereinbarung oder auch für eine Vielzahl von Verträge im Voraus getroffen werden. Gegenüber Verbrauchern ist dies nicht möglich.</p>	<p>hinausgehen, soweit solche gegebenenfalls bestehen,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die <b>wesentlichen Merkmale</b> der Dienstleistung, soweit sich diese nicht bereits aus dem Zusammenhang ergeben,</li> <li>• Angaben über eine <b>Berufshaftpflichtversicherung</b> (insbesondere Name und Anschrift des Versicherers und räumlicher Geltungsbereich), falls eine solche besteht.</li> </ul> <p>Der Dienstleister hat <b>vier</b> Möglichkeiten, dem Dienstleistungsempfänger die oben genannten Informationen zur Verfügung zu stellen. Er kann sie wahlweise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dem Dienstleistungsempfänger von sich aus direkt mitteilen,</li> <li>• am Ort der Leistungserbringung oder des Vertragsschlusses so vorhalten, dass sie dem Dienstleistungsempfänger leicht zugänglich sind (wie etwa ein Aushang, AGB-Veröffentlichung),</li> <li>• über eine von ihm angegebene elektronische Adresse (Internetseite, Download) leicht zugänglich machen,</li> <li>• in ausführliche Informationsunterlagen über die</li> </ul>
---	---	---	--

<p>Umsatzsteuergesetz oder eine Wirtschafts-Identifikationsnummer nach § 139 c der Abgabenordnung besitzen, müssen auch diese auf ihrer Homepage angeben (Infos hierzu beim BZSt-Portal) .</p>	<p><b>Fernkommunikationsmittels</b> zu tragen hat, wenn solche zusätzlichen Kosten durch den Unternehmer in Rechnung gestellt werden (z. B. bei Download von Software oder Beratungen über Sondernummern),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gültigkeitsdauer befristeter Angebote</b>, insbesondere hinsichtlich des Preises</li> </ul> <p>Der Unternehmer hat dem Verbraucher gem. § 312 c BGB i.V.m. Art. 246 § 2 EGBGB vorstehende Informationen spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrages, bei Waren spätestens bis zur Lieferung an den Verbraucher in <b>Textform</b> (Papier, Diskette, CD-Rom, E-Mail, Fax) mitzuteilen (Internetseite reicht nicht aus). Darüber hinaus sind in Textform mitzuteilen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Vertragsbestimmungen einschließlich der <b>Allgemeinen Geschäftsbedingungen</b></li> <li>• Informationen über den <b>Kundendienst</b> und die geltenden <b>Gewährleistungs- und Garantiebedingungen</b> und bei</li> <li>• <b>Dauerschuldverhältnissen</b>, die für länger als ein Jahr oder auf</li> </ul>		<p>angebotene Dienstleistung aufnehmen und dem Dienstleistungsempfänger zur Verfügung stellen.</p> <p>Der Dienstleistungserbringer muss dem Dienstleistungsempfänger gem. § 3 DL-InfoV <b>auf Anfrage</b> vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Erbringung der Dienstleistung in klarer und verständlicher Form folgende Informationen zur Verfügung stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• die für ihn geltenden <b>berufsrechtlichen Regelungen</b>, wenn er die Dienstleistung in Ausübung eines reglementierten Berufs erbringt,</li> <li>• über gemeinsam ausgeübte <b>multidisziplinäre Tätigkeiten</b> und <b>Partnerschaften</b> sowie über von ihm ergriffene Maßnahmen zur Vermeidung von Interessenkonflikten,</li> <li>• über für ihn geltende <b>Verhaltenskodizes</b> (nebst Internetadresse und zur Verfügung stehenden Sprachen),</li> <li>• über <b>spezifische außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren</b>, falls er einem Verhaltenskodex</li> </ul>
--	--	--	--

	<p>unbestimmte Zeit geschlossen sind,  die <b>vertraglichen  Kündigungsbedingungen  einschließlich etwaiger  Vertragsstrafen.</b></p>		<p>unterliegt oder einer Vereinigung wie z. B. einem Berufsverband angehört.</p> <p>Die unter den letzten drei Punkten aufgeführten Informationen müssen darüber hinaus – obgleich nur auf Anfrage mitzuteilen – in <b>allen ausführlichen Informationen</b> des Dienstleistungserbringers über die angebotenen Dienstleistung enthalten sein, falls er solche Unterlagen dem Dienstleistungsempfänger zur Verfügung stellt.</p> <p>Der Dienstleistungserbringer muss dem <b>Dienstleistungsempfänger, der selbst Unternehmer</b> ist, vor Abschluss eines schriftlichen Vertrages oder, sofern kein schriftlicher Vertrag geschlossen wird, vor Erbringung der Dienstleistung folgende Informationen in klarer und verständlicher Form zu Verfügung stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bei einem im vorhinein <b>festgelegten Preis</b> diesen festgelegten Preis,</li> <li>• bei nicht im Vorhinein festgelegten Preisen auf Anfrage <b>den Preis der Dienstleistung</b> oder wenn kein genauer Preis angegeben kann entweder die <b>näheren Einzelheiten der Berechnung</b></li> </ul>
--	---	--	--

			<p>oder einen <b>Kostenvoranschlag</b>.</p> <p>Die Vorschrift findet keine Anwendung auf Dienstleistungsempfänger, die Letztverbraucher im Sinne der Preisangabenverordnung sind. Für diese regelt bereits die Preisangabenverordnung abschließend geltende Informationspflichten über Preisangaben.</p>
--	--	--	--