

Inhalt

Danksagung	11
Einleitung	13
A. Forschungsgegenstand	13
B. Gang der Untersuchung	16
C. Methode und Forschungskonzept	16
D. Ziel der Untersuchung	17
Kapitel 1	19
A. Der Begriff der Dienstleistungsnorm	19
B. Arten, Inhalt und Struktur von Dienstleistungsnormen	22
I. Differenzierungen	22
1. Deutsche Normungsroadmap Dienstleistungen	22
2. Der Strategieplan der europäischen Normungsorganisation CEN	23
3. Abschlussbericht der hochrangigen Gruppe »Unternehmensdienstleistungen« (High Level Group on Business Services)	24
II. Gemeinsamkeiten der Unterscheidungsansätze sowie die Abgrenzung von Dienstleistungsnormen zu Qualitätsmanagement-Normen	25
III. Der Inhalt und die Struktur von Dienstleistungsnormen	27
1. Der Aufbau von Dienstleistungsnormen	28
a) Typische Inhalte des Hauptteils von Dienstleistungsnormen	31
aa) Anforderungen an die Qualifikation, das Personal und die Räumlichkeiten	31
bb) Vertragsvorbereitung, Vertragsschluss und Informationspflichten	32

cc) Vertragliche Pflichten, inklusive Dokumentationspflichten	33
dd) Zeit nach Erbringung der Leistung/Beschwerdemanagement	34
b) Anhänge	36
2. Besonderheiten der Dienstleistungsnormen mit Blick auf den rechtlichen Gehalt und die Vorgaben der Normungsorganisationen	36
3. Zwischenergebnis	39
C. Das Verfahren der Normerstellung	41
D. Funktionen von Dienstleistungsnormen	43
I. Dienstleistungsnormen zur Verbesserung der Qualität von Dienstleistungen	44
II. Dienstleistungsnormen zur Förderung des grenzüberschreitenden Dienstleistungsverkehrs	46
III. Dienstleistungsnormen als Antwort auf neue Entwicklungen im Dienstleistungsbereich	47
E. Herausforderungen der Dienstleistungsnormung	48
Kapitel 2	55
A. Die Rechtsnatur von Dienstleistungsnormen	55
I. Rechtsetzungsbefugnis von Normungsorganisationen?	55
II. Dienstleistungsnormen als Gewohnheitsrecht?	56
III. Dienstleistungsnormen als private Regelungen mit Empfehlungscharakter	62
B. Erfordernis der Rezeption durch die Rechtsordnung	67
I. Voraussetzungen für eine Rezeption und die Kompensation eines Legitimationsdefizits durch Verfahrensanforderungen	68
1. Sachverständigkeit	72
2. Objektivität und Neutralität des Normgebers/Angemessene Interessenrepräsentanz	74
a) Die Entscheidung des BGH zu Sicherheitsanforderungen bei Komposthäckslern – BGH VI ZR 144/86	76
b) Das Verhältnis von Sachverstand und Interessenrepräsentanz während der Normerstellung	79
c) Zwischenergebnis	81
3. Transparenz und Publizität des Verfahrens	83
4. Zwischenergebnis	88

II.	Die Rezeption von Dienstleistungsnormen und die Abstimmung mit gesetzlichen Vorgaben und rechtlichen Terminologien	88
III.	Die Entscheidung des EuGH in der Rechtssache <i>Fra.bo</i> – Die Anwendbarkeit der Warenverkehrsfreiheit auf Normungs- und Zertifizierungstätigkeiten	96
C.	Die Rezeptionsmechanismen	101
I.	Die privatautonome Rezeption	101
1.	Die ausdrückliche Bezugnahme auf Dienstleistungsnormen im Vertrag	102
a)	Folgerungen zur vertraglichen Bindungswirkung aus der Rechtssache <i>James Elliott?</i>	105
b)	Die vertragliche Bezugnahme auf Dienstleistungsnormen in der Praxis	107
c)	Abschließende Festlegung des Leistungsniveaus durch eine vertragliche Bezugnahme?	111
aa)	BGH, Urteil vom 4. 6. 2009 – VII ZR 54/07 (OLG Hamm)	111
bb)	Folgerungen für die Vereinbarung von Dienstleistungsnormen	112
cc)	Die Ermittlung des »allgemein anerkannten Standes fachlicher Erkenntnisse«	113
dd)	Zwischenergebnis	117
2.	Die konkludente Einbeziehung von Dienstleistungsnormen in den Vertrag	118
II.	Die legislative Rezeption	124
1.	Begriff der legislativen Rezeption	124
2.	Möglichkeiten einer gesetzlichen Verweisung	125
III.	Judikative Rezeption	127
1.	Die Heranziehung von Dienstleistungsnormen zur Konkretisierung von Rechtsbegriffen	127
a)	Immanente Grenzen der Dienstleistungsnormen	129
b)	Zwischenergebnis	133
2.	Der allgemein anerkannte Stand fachlicher Erkenntnisse	134
3.	Dienstleistungsnormen zur Bestimmung von Informationspflichten	135
4.	Verkehrssitte	137
5.	Bestimmung der vertraglichen Pflichten	139

a) Der Werkmangel als Folge der Missachtung der Regeln der Technik und die Konsequenzen für die Nichtbeachtung des anerkannten Standes fachlicher Erkenntnisse	143
aa) Differenzierung zwischen einem Verstoß gegen die anerkannten Regeln der Technik und einem Verstoß gegen eine DIN-Norm	144
bb) Übertragung auf den Bereich der Dienstleistungsnormung	145
b) Der Werkmangel trotz Einhaltung der anerkannten Regeln der Technik und die Konsequenzen für den Dienstleistungsbereich	146
6. Dienstleistungsnormen zur Bestimmung von Verkehrssicherungspflichten und der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt im Rahmen des § 276 II BGB	148
D. Die prozessrechtliche Bedeutung von Dienstleistungsnormen	153
Kapitel 3	161
A. Die Entwicklung von Dienstleistungsnormen auf europäischer Ebene	161
I. Die ersten Schritte der Dienstleistungsnormung	161
II. Die Eingliederung von Dienstleistungsnormen in einen europäischen Regulierungsrahmen	166
III. Das Bedürfnis nach Erfahrungen aus der Praxis: Study on the implementation of service standards and their impact on service providers and users	172
IV. Die Entwicklung horizontaler europäischer Dienstleistungsnormen: Das Mandat M/517	173
V. Das Normungspaket der Europäischen Kommission	178
VI. Die Bedeutung der Dienstleistungsnormung in den jährlichen Arbeitsprogrammen von CEN in den Jahren 2017–2020	182
VII. Rückschritte im Bereich der Dienstleistungsnormung? Entwicklungen seit dem Jahr 2018	182
VIII. Exkurs: Sicherheit von Dienstleistungen durch Qualitätsregelungen in Dienstleistungsnormen?	184
B. Die Einordnung von europäischen Dienstleistungsnormen in ein europäisches Harmonisierungskonzept	188
I. Die Rolle der Selbst- und Ko-Regulierung in der Europäischen Union	189
II. Der Begriff »soft law«	190

III.	Funktionen von <i>soft law</i>	192
IV.	Effektivität eines reinen <i>soft law</i> -Ansatzes?	196
V.	Die Einstellung der Europäischen Kommission zu einem New Approach im Dienstleistungsbereich	198
VI.	Ein Mittelweg zwischen Selbst- und Ko-Regulierung	202
VII.	Die Eignung einer horizontalen Norm zur Förderung der Dienstleistungsnormung	205
VIII.	Vergleich zu anderen europäischen Harmonisierungsansätzen mit Blick auf einen horizontalen Ansatz	210
IX.	Zwischenergebnis	214
C.	Ein Blick in die Zukunft: Die weitere Entwicklung der Dienstleistungsnormung	215
I.	Die Einführung eines New Approach im Dienstleistungsbereich	217
1.	Bedenken hinsichtlich einer Delegation von Rechtsetzungsbefugnissen	218
2.	Zwischenergebnis	223
II.	Vorteile eines New Approach im Dienstleistungsbereich	224
1.	Die Auswirkungen auf die Einbeziehung der wesentlichen Stakeholder	224
2.	Die Folgen von Servitization und Digitalisierung	227
3.	Die Auswirkungen eines New Approach auf die Anwendung von Dienstleistungsnormen im Privatrecht	230
4.	Die Auslegungsbefugnis für Dienstleistungsnormen	234
	Schlussteil	239
A.	Zusammenfassung	239
I.	Erstes Kapitel	239
II.	Zweites Kapitel	240
III.	Drittes Kapitel	243
B.	Ausblick	248
	Literaturverzeichnis	251
	Quellenverzeichnis	267