

Victoria Bratvogel

Dienstleistungsnormung und Privatrecht im Europäischen Binnenmarkt

Universitätsverlag Osnabrück



unipress

Schriften zum
Internationalen Privatrecht
und zur Rechtsvergleichung

Band 52

Herausgegeben im
European Legal Studies Institute /
Institut für Europäische Rechtswissenschaft /
Institut pour le droit en Europe
der Universität Osnabrück

von

Professor Dr. Dr. h. c. mult. Christian von Bar, FBA, MAE,
Professor Dr. Christoph Busch,
Professor Dr. Hans Schulte-Nölke, MAE, und
Professor Dr. Dr. h. c. Fryderyk Zoll

Victoria Bratvogel

**Dienstleistungsnormung
und Privatrecht im
Europäischen Binnenmarkt**

V&R unipress

Universitätsverlag Osnabrück

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://dnb.de> abrufbar.

**Veröffentlichungen des Universitätsverlags Osnabrück
erscheinen bei V&R unipress.**

© 2022 Brill | V&R unipress, Theaterstraße 13, D-37073 Göttingen, ein Imprint der Brill-Gruppe (Koninklijke Brill NV, Leiden, Niederlande; Brill USA Inc., Boston MA, USA; Brill Asia Pte Ltd, Singapur; Brill Deutschland GmbH, Paderborn, Deutschland; Brill Österreich GmbH, Wien, Österreich)

Koninklijke Brill NV umfasst die Imprints Brill, Brill Nijhoff, Brill Hotei, Brill Schöningh, Brill Fink, Brill mentis, Vandenhoeck & Ruprecht, Böhlau, Verlag Antike und V&R unipress. Alle Rechte vorbehalten. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Vandenhoeck & Ruprecht Verlage | www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com

ISSN 2198-7041

ISBN 978-3-8470-1408-9

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

Danksagung

Die vorliegende Dissertation wurde im September 2020 vom Fachbereich Rechtswissenschaften der Universität Osnabrück zum Promotionsverfahren zugelassen.

Meinem Doktorvater, Herrn Prof. Dr. Christoph Busch, danke ich für die Betreuung meiner Dissertation und die konstruktiven Anregungen. Die Tätigkeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin an seinem Lehrstuhl für Deutsches und Europäisches Privat- und Wirtschaftsrecht sowie Internationales Privatrecht werde ich in sehr guter Erinnerung behalten. Bei Herrn Prof. Dr. Hans Schulte-Nölke möchte ich mich für die Erstellung des Zweitgutachtens bedanken.

Meine Eltern Peter und Christiane Bratvogel, meine Schwester Dr. Katharina Bratvogel sowie meine Großeltern August und Christel Dreckschmidt waren für mich eine starke persönliche Unterstützung und standen mir stets zur Seite.

Zudem möchte ich mich bei Dr. Christian Wilk, Ana Elisa Schewe und Daniel Stüve bedanken.

Meiner Familie widme ich diese Arbeit.

Einleitung

Die vorliegende Untersuchung befasst sich mit der Normung von Dienstleistungen. Einen Schwerpunkt der Arbeit bildet die Frage, über welche Rezeptionsmechanismen Dienstleistungsnormen Rechtswirkungen entfalten können.¹ Ferner wird untersucht, welchen Beitrag Dienstleistungsnormen zur europäischen Rechtsangleichung leisten können.

A. Forschungsgegenstand

»Wir sind in das Zeitalter der Dienstleistungen eingetreten.«² Mit diesem Satz beginnt der Präsident des Komitees »Management et Services« AFNOR, Xavier Quérat-Hément, die Einleitung des Livre Blanc »Quelle normalisation pour les services?« der französischen Normungsorganisation AFNOR. Illustrieren lässt sich die Bedeutung von Dienstleistungen anhand einiger Zahlen. So sind in Deutschland drei von vier Erwerbstätigen im Dienstleistungsbereich beschäftigt.³ In Europa beträgt der Anteil von Dienstleistungen an der EU-Wirtschaft 70 Prozent.⁴ Der Dienstleistungsbereich ist jedoch durch eine Reihe von Umbrüchen gekennzeichnet. Herausforderungen für den Dienstleistungsbereich bestehen u. a. aufgrund der Digitalisierung, Globalisierung oder von neuen Geschäftsmodellen. Diese neuen Entwicklungen führen auch dazu, dass der Einsatz von Dienstleistungsnormen stärker in den Vordergrund rückt.⁵

1 Dazu bereits *Busch*, NJW 2010, 3061 (3064 ff.).

2 *Xavier Quérat-Hément*, AFNOR Livre Blanc, S. 5: »Nous sommes entrés dans l'ère des services.« (eigene deutsche Übersetzung).

3 DIN Normungsroadmap, S. 10.

4 Normungspaket. Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen. Europäische Normen für das 21. Jahrhundert vom 1.6.2016, COM (2016) 358 final, S. 11.

5 Siehe näher Ziffern 2.1–2.4 und Table 1 CEN Strategic Plan on services standardization to implement the ambitions 2020.

Erst seit geraumer Zeit richtet sich die Aufmerksamkeit der Normungsorganisationen auf Dienstleistungen. So bringt die Normung von Dienstleistungen besondere Herausforderungen mit sich. Dienstleistungen sind stark einzelfallgeprägt und sowohl von den Eigenarten des Dienstleistungserbringers als auch des Dienstleistungsnehmers abhängig. Angesichts der Unterschiede und Besonderheiten jedes einzelnen Dienstleistungsverhältnisses erscheint es schwierig, gemeinsame Eigenschaften zu finden und einheitliche Anforderungen zu stellen.⁶

Zur Klarstellung soll bereits an dieser Stelle kurz auf die Rechtsnatur von Dienstleistungsnormen eingegangen werden. So hob bereits der BGH hervor, dass DIN-Normen keine Rechtsnormen darstellen, sondern vielmehr »private technische Regelungen mit Empfehlungscharakter«.⁷

Auch Dienstleistungsnormen sind »private Regelwerke mit Empfehlungscharakter«⁸ und eine Ausprägung der Selbstregulierung als Regelsetzung durch private Akteure.⁹ Auf nationaler Ebene erfolgt die Erarbeitung von Dienstleistungsnormen beim Deutschen Institut für Normung (DIN). Fachleute aus den interessierten Kreisen erarbeiten den Inhalt der Norm mit Unterstützung der Mitarbeiter des DIN.¹⁰ Auf europäischer Ebene erfolgt die Normung im Rahmen der europäischen Normungsorganisation CEN.¹¹

Gegenüber einer staatlichen Regulierung bietet eine Selbstregulierung den Vorteil, dass privater Sachverstand bei der Regelerstellung eingebracht werden kann, über den der Gesetzgeber nicht unbedingt verfügt.¹² Darüber hinaus soll ein derartiges Vorgehen Flexibilität gewährleisten.¹³ Gleichwohl kann Normung auch durch weniger rosa-rote Brillengläser (»less rose-tinted glasses«) gesehen werden.¹⁴ Kritik besteht insbesondere mit Blick auf eine unangemessene Inter-

6 Zu den Besonderheiten bei der Dienstleistungsnormung *Delimatsis*, ELR 41 (2016), 513 (515f.).

7 BGH NJW 2013, 2271 (2272 Rn. 26).

8 *Busch*, der freie Beruf 1-2/2014, 6 (7).

9 *Spindler/Thorun*, MMR-Beilage 2016, Heft 6, 1 (5) zur Definition der Selbstregulierung, *Buck-Heeb/Diekmann*, Selbstregulierung, S. 32.

10 Siehe Ziffern 5.3–5.4 DIN 820-1:2014-06.

11 Siehe näher zum Verfahren der Normerarbeitung Kapitel 1.C.

12 Zu technischen Normen *Müller-Foell*, Bedeutung Normen, S. 16; siehe auch *Spindler/Thorun*, MMR-Beilage 2016, Heft 6, 1 (12) zu Vorteilen von Selbst- und Ko-Regulierung. Siehe auch *Köndgen*, AcP 206 (2006), 477 (481f.) zum Expertenrecht.

13 *Spindler/Thorun*, MMR-Beilage 2016, Heft 6, 1 (12) zu Vorteilen von Selbst- und Ko-Regulierung. Siehe auch aus dem Bereich Law and Economics zu private regulation: *Faure/Philipsen*, in: *Eliantonio/Cauffman*, Standardisation, S. 156 (164).

14 Vgl. *Mataija*, Private Regulation, S. 13 zu private regulation.

essenrepräsentation und eine mangelnde Transparenz.¹⁵ So besteht die Gefahr einer »Verdeckung von Wertungen unter Berufung auf Fachlichkeit.«¹⁶

Mit der Dienstleistungsrichtlinie (RL 2006/123/EG¹⁷) fanden Dienstleistungsnormen eine erste Erwähnung in einem europäischen Rechtsinstrument.¹⁸ Nach Art. 26 V RL 2006/123/EG fördern die Mitgliedstaaten in Zusammenarbeit mit der Kommission die Entwicklung von freiwilligen europäischen Standards, um die Vereinbarkeit der von Dienstleistungserbringern aus verschiedenen Mitgliedstaaten erbrachten Dienstleistungen, die Information der Dienstleistungsempfänger und die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern. Die Normungsverordnung¹⁹ (VO Nr. 1025/2012) erfasst von ihrem Anwendungsbereich Dienstleistungen und bietet eine Rechtsgrundlage für die Erteilung von Normungsmandaten durch die Kommission.²⁰

Dennoch erweist sich die tatsächliche Anzahl von Dienstleistungsnormen als gering. So sind lediglich 2 % Prozent aller europäischen Normen Dienstleistungsnormen. Dieses Defizit erkennt auch die Europäische Kommission.²¹ So erhielt im Jahr 2016 die Dienstleistungsnormung erhöhte Aufmerksamkeit mit dem Normungspaket und einer Mitteilung der Europäischen Kommission. Hier wurde die Dienstleistungsnormung zu einer der »zentralen Prioritäten des europäischen Normungssystems erklärt.«²² Daneben erhofft sich die Kommission, die Entwicklung von Dienstleistungsnormen durch die Erteilung von Normungsmandaten an die europäischen Normungsorganisationen zu fördern. So werden unter dem Mandat M/517²³ horizontale Dienstleistungsnormen erar-

15 *Spindler/Thorun*, MMR-Beilage 2016, Heft 6, 1 (12) zu Gegenargumenten zur Ko- und Selbstregulierung. Siehe auch *Mataija*, Private Regulation, S. 13 zu private regulation: »Its flexibility can be equated with a lack of transparency or predictability of the rules and procedures applied.« Zum Problem der angemessenen Interessenrepräsentation siehe näher Kapitel 2.B.I.2.

16 *Reimer*, Qualitätssicherung, S. 203 zu privaten Regelwerken im Dienstleistungsbereich.

17 Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt, ABl. 2006 L 376/36.

18 Siehe auch *Busch*, Architekten im Binnenmarkt, S. 221.

19 Verordnung (EU) Nr. 1025/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Oktober 2012 zur europäischen Normung, zur Änderung der Richtlinien 89/686/EWG und 93/15/EWG des Rates sowie der Richtlinien 94/9/EG, 94/25/EG, 95/16/EG, 97/23/EG, 98/34/EG, 2004/22/EG, 2007/23/EG, 2009/23/EG und 2009/105/EG des Europäischen Parlaments und des Rates und zur Aufhebung des Beschlusses 97/95/EWG des Rates und des Beschlusses Nr. 1673/2006/EG des Europäischen Parlaments und des Rates, ABl. 2012 L 316/12.

20 Siehe hierzu *Van Leeuwen*, Services, S. 49.

21 COM (2016) 358 final, S. 11; siehe auch Commission Staff Working Document, Tapping the potential of European service standards to help Europe's consumers and businesses, SWD (2016) 186 final, S. 2.

22 COM (2016) 358 final, S. 12.

23 Normungsauftrag an CEN/CENELEC und ETSI, Planung und Durchführung eines Programms zur Entwicklung horizontaler Dienstleistungsnormen vom 24. Januar 2013, M/517 DE. Siehe dort auch S. 3.

beitet, d. h. Dienstleistungsnormen, die branchenübergreifend sind und nicht nur von einem bestimmten Sektor angewendet werden können.²⁴

B. Gang der Untersuchung

Mit Blick auf den Gang der Untersuchung gewährt das erste Kapitel zunächst eine Einführung in die Dienstleistungsnormung. Nach einer Annäherung an den Begriff der Dienstleistungsnorm erfolgt insbesondere eine Analyse der Arten, des Inhalts und der Struktur von Dienstleistungsnormen. Weiterhin bietet das erste Kapitel einen Überblick zu Funktionen von Dienstleistungsnormen sowie etwaigen Herausforderungen.

Das zweite Kapitel widmet sich der Rechtsnatur von Dienstleistungsnormen sowie verschiedenen Rezeptionsmechanismen.²⁵ Da Dienstleistungsnormen private Regelwerke darstellen, sind »Anknüpfungsstellen«²⁶ in der Rechtsordnung erforderlich, damit sie Rechtswirkungen entfalten können. Hier erfolgt insbesondere eine Untersuchung der privatautonomen, legislativen und judikativen Rezeption.²⁷

Das dritte Kapitel wechselt die Perspektive von der vorhergehenden vorrangig nationalen Sichtweise auf die europäische Ebene. Nach der Darstellung der historischen Entwicklung von Dienstleistungsnormen widmet sich dieses Kapitel der Einordnung von Dienstleistungsnormen in die europäischen Harmonisierungskonzepte. Um den momentan von der Kommission gewählten Weg zu bestimmen, bieten sich als Referenzpunkte die Maßnahmen des Normungspaketes sowie die Vorgehensweise über die Erteilung von Normungsmandaten, insbesondere des Mandats M/517, an.

C. Methode und Forschungskonzept

Die Normung von Dienstleistungen ist noch ein wenig untersuchtes Forschungsgebiet.²⁸ Während die technische Normung und ihre Rezeption in der rechtswissenschaftlichen Literatur bereits vertieft erörtert wurde,²⁹ fehlt eine

24 Zu horizontalen und sektoralen Dienstleistungsnormen SWD (2016) 186 final, S. 4.

25 Zu den Rezeptionsmechanismen siehe auch schon *Busch*, NJW 2010, 3061 (3064ff.).

26 *Busch*, der freie Beruf 1–2/2014, 6 (7).

27 Begriffe bei *Busch*, NJW 2010, 3061 (3064).

28 *Delimatsis*, ELR 41 (2016) 513 (514): »unchartered territory«.

29 *Marburger*, Regeln der Technik, S. 375f., 379ff., 429ff.; siehe auch *Buck-Heeb/Diekmann*, Selbstregulierung, S. 163ff.; *Finke*, Auswirkungen, S. 21ff.; s.a. *Müller-Foell*, Bedeutung Normen, S. 105ff. zu den immanenten Grenzen technischer Normen.

eingehende Auseinandersetzung mit der Normung im Dienstleistungsbereich. Die zunehmende Bedeutung der Dienstleistungsnormung, die auf europäischer Ebene mit dem Normungspaket zum Ausdruck kommt, verdeutlicht die Notwendigkeit einer ausführlichen Analyse. Während bereits eine englischsprachige Monographie sich mit dem Phänomen der Dienstleistungsnormung beschäftigt,³⁰ soll mit der vorliegenden Arbeit eine Untersuchung zur Dienstleistungsnormung aus nationaler und europäischer Perspektive erfolgen. Als Anknüpfungspunkte bieten sich hier bereits einige Zeitschriftenaufsätze an.³¹

Da die Dienstleistungsnormung ein relativ neues Normungsfeld ist,³² zieht die Untersuchung daneben insbesondere die umfangreiche Literatur und Rechtsprechung zur technischen Normung heran.³³

D. Ziel der Untersuchung

Mit der vorliegenden Arbeit soll eine erste juristische Aufarbeitung der Dienstleistungsnormung erfolgen. Insbesondere sollen die Unterschiede zu technischen Normen ermittelt werden, um die Besonderheiten der Dienstleistungsnormen und deren eigenständigen Kern herauszuarbeiten. Da Dienstleistungsnormen eine rechtliche Prägung aufweisen,³⁴ soll insbesondere untersucht werden, welche Konsequenzen hieraus bei einer Rezeption folgen und welche Herausforderungen für die Normung bestehen.

Neben der Analyse, wie Dienstleistungsnormen im nationalen Recht Rechtswirkungen entfalten können und welche Unterschiede gegenüber technischen Normen bestehen, soll im dritten Kapitel insbesondere erörtert werden, welcher Regulierungsansatz sich auf europäischer Ebene für Dienstleistungsnormen als geeignet erweist. So wird hier der Frage nachgegangen, ob zur Förderung der Dienstleistungsnormen ein gesetzgeberischer Rahmen wie im Bereich der technischen Normen geschaffen werden sollte und welche Vorteile hierdurch bestehen könnten. Daneben legt die Arbeit einen Schwerpunkt auf die horizontale Dienstleistungsnormung mit dem Mandat M/517. Hier erscheint es zweifelhaft, ob horizontale Normen dazu geeignet sind, die Normung von Dienstleistungen

30 *Van Leeuwen*, European Standardisation of Services and its Impact on Private Law. Paradoxes of Convergence, Oxford and Portland, Oregon 2017.

31 *Busch*, NJW 2010, 3061 ff.; *Busch*, der freie Beruf 1-2/2014, 6f.; aus europäischer Perspektive *Delimatsis*, ELR 41 (2016), 513 ff.

32 *Van Leeuwen*, Services, S. 146.

33 Aus der Literatur siehe insbesondere *Marburger*, Die Regeln der Technik, Köln, Berlin, Bonn (u. a.) 1979.

34 *Busch*, NJW 2010, 3061.

auf europäischer Ebene vermehrt zu etablieren und eine stärkere Beteiligung der Stakeholder zu erreichen.

Da die Dienstleistungsnormung seit dem Jahr 2018 aus dem Blickfeld der Kommission herauszurücken scheint, soll mit der vorliegenden Untersuchung ermittelt werden, welche Strategien zukünftig sinnvoll sind, um die Dienstleistungsnormung auf europäischer Ebene voranzubringen.

Kapitel 1

A. Der Begriff der Dienstleistungsnorm

Während der Begriff der technischen Norm in der juristischen Literatur bereits eingängig untersucht wurde,³⁵ fehlt eine ausführliche Analyse des Begriffs der Dienstleistungsnorm. Ausgangspunkt für eine Annäherung an den Terminus Dienstleistungsnorm ist zunächst eine Auseinandersetzung mit dem Begriff der Norm.³⁶

Für die Zwecke der Dienstleistungsnormung definiert Art. 2 Nr. 1 VO Nr. 1025/2012³⁷ den Begriff der Norm. Hiernach ist eine Norm »eine von einer anerkannten Normungsorganisation angenommene technische Spezifikation zur wiederholten oder ständigen Anwendung, deren Einhaltung nicht zwingend ist (...)«³⁸. Eine Norm im Sinne der europäischen Normungsverordnung zeichnet sich somit durch den nicht zwingenden Charakter und die Annahme durch eine Normungsorganisation aus.

Daneben erfolgt eine Definition der Norm in der DIN EN 45020:2007-03 (Normung und damit zusammenhängende Tätigkeiten – Allgemeine Begriffe). Hiernach ist eine Norm ein »Dokument, das mit **Konsens** erstellt und von einer anerkannten **Institution** angenommen wurde und das für die allgemeine und wiederkehrende Anwendung Regeln, Leitlinien oder Merkmale für Tätigkeiten

35 Siehe etwa *Breulmann*, Normung, S. 29ff.; *Wiesendahl*, Technische Normung, S. 17ff.

36 Zur Definition der Norm siehe auch *Gnes*, LIEI 44 no. 4 (2017), 367 (370) und zur Norm und Dienstleistungsnorm siehe auch *Delimatsis*, ELR 41 (2016), 513 (515f.).

37 Verordnung (EU) Nr. 1025/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 zur europäischen Normung, zur Änderung der Richtlinien 89/686/EWG und 93/15/EWG des Rates sowie der Richtlinien 94/9/EG, 94/25/EG, 95/16/EG, 97/23/EG, 98/34/EG, 2004/22/EG, 2007/23/EG, 2009/23/EG und 2009/105/EG des Europäischen Parlaments und des Rates und zur Aufhebung des Beschlusses 87/95/EWG des Rates und des Beschlusses Nr. 1673/2006/EG des Europäischen Parlaments und des Rates, ABL. 2012 L 316/12.

38 Art. 2 Nr. 1 VO Nr. 1025/2012.

oder deren Ergebnisse festlegt, wobei ein optimaler Ordnungsgrad in einem gegebenen Zusammenhang angestrebt wird.«³⁹

Abzugrenzen ist der Begriff der Norm in diesem Sinne von Rechtsnormen. So handelt es sich bei den hier untersuchten Normen nicht um Rechtsnormen. Vielmehr sind diese Normen »private technische Regelungen mit Empfehlungscharakter,«⁴⁰ »auf freiwillige Anwendung ausgerichtete Empfehlungen« und keine Rechtsvorschriften.⁴¹ Normen in einer breiteren Definition beschreiben insofern den besten Ablauf (»best way of doing things«) und resultieren aus Diskussionen, Verhandlungen und Kompromissen zwischen u. a. Technikern, Experten, Herstellern und Verbrauchervertretern, die in Organisationen zusammenkommen. Die Anwendung der Norm ist freiwillig.⁴²

Nach diesem Begriffsverständnis des Terminus »Norm« erfolgt eine Annäherung an den Begriff der »Dienstleistungsnorm« wiederum über eine Definition in DIN EN 45020:2007-03 zur Normung und damit zusammenhängende Tätigkeiten. Nach deren Definition ist eine Dienstleistungsnorm eine »**Norm**, die **Anforderungen** festlegt, die durch eine Dienstleistung erfüllt werden müssen, um die **Zweckdienlichkeit** sicherzustellen.« In einer dazugehörigen Anmerkung heißt es: »Dienstleistungsnormen können in Gebieten wie etwa Reinigung (Wäscherei), Führung von Beherbergungsbetrieben, Transport, Wartung von Kraftfahrzeugen, Telekommunikation, Versicherung, Bankwesen und Handel erstellt werden.«⁴³ Als Zweckdienlichkeit wird die »Fähigkeit (...) einer Dienstleistung, einen bestimmten Zweck unter festgelegten Bedingungen zu erfüllen«⁴⁴ verstanden.

Weitere Informationen zu Dienstleistungsnormen bieten der CEN Guide 15:2012 als ein Leitfaden für die Entwicklung von Dienstleistungsnormen sowie ein Arbeitspapier der Kommissionsdienststellen zu Dienstleistungsnormen, SWD (2016), 186. Hiernach können Dienstleistungsnormen sowohl spezifische Anforderungen an die Dienstleistung (messbar) als auch Organisationsabläufe enthalten, die für die wiederholte oder dauerhafte Anwendung bestimmt sind,

39 Ziffer 3.2 DIN EN 45020:2007-03 (Normung und damit zusammenhängende Tätigkeiten – Allgemeine Begriffe), Hervorhebung im Original. In einer dazugehörigen Anmerkung heißt es: »Normen sollten auf den gesicherten Ergebnissen von Wissenschaft, Technik und Erfahrung basieren und auf die Förderung optimaler Vorteile für die Gesellschaft abzielen.«

40 So BGH NJW 2013, 2271 (2272 Rn. 26) zu DIN-Normen.

41 So BGH NJW 1987, 2222 (2223) zu DIN-Normen.

42 Näher *Gnes*, LIEI 44 no. 4 (2017), 367 (370).

43 Ziffer 5.6 DIN EN 45020:2007-03 (Normung und damit zusammenhängende Tätigkeiten – Allgemeine Begriffe), Hervorhebung im Original.

44 Ziffer 2.1 DIN EN 45020:2007-03. Zu den Zielen der Normung, um eine Dienstleistung zweckdienlich zu gestalten siehe Ziffer 2 Anmerkung sowie Ziffer 2.2 bis 2.7 DIN EN 45020:2007-03.

um das Erreichen eines bestimmten Dienstleistungsniveaus zu sichern.⁴⁵ So können sie z. B. Definitionen oder Indikatoren und Levels für die Dienstleistungsqualität bieten.⁴⁶ Weiterhin kann eine Dienstleistungsnorm sowohl Anforderungen für die Dienstleistung selbst als auch für Teile einer Dienstleistung beschreiben und Serviceebenen und Dienstleistungskategorien aufstellen.⁴⁷ Sektorale Dienstleistungsnormen sind für bestimmte Dienstleistungsbereiche konzipiert und beschreiben die Dienstleistungsqualität, die Best Practice, Begriffe und Definitionen sowie Verfahren. Horizontale Dienstleistungsnormen sind über mehrere Branchen hinweg anwendbar und beschreiben gemeinsame Aspekte.⁴⁸

Neben Definitionen in den Dokumenten der europäischen Normungsorganisationen findet sich auf sekundärrechtlicher Ebene eine indirekte Definition der Dienstleistungsnorm in der Normungsverordnung. Nach Art. 2 Nr. 4 lit c) VO Nr. 1025/2012 enthält eine »technische Spezifikation« bei einer Dienstleistungsnorm »die Eigenschaften, die eine Dienstleistung erfüllen muss, wie Qualitätsstufen, Leistung, Interoperabilität, Umweltverträglichkeit, Gesundheit oder Sicherheit, einschließlich der Anforderungen an die Informationen, die der Dienstleistungserbringer gemäß Artikel 22 Absätze 1 und 2 der Richtlinie 2006/123/EG dem Dienstleistungsempfänger zur Verfügung stellen muss«.

Etwas überraschend ist hier die Verwendung des Begriffs der technischen Spezifikation.⁴⁹ Auch wenn verschiedene Arten von Dienstleistungsnormen existieren⁵⁰, wird durch die Definitionen deutlich, dass der Schwerpunkt von Dienstleistungsnormen nicht bei der Festlegung von technischen Maßstäben liegt. Auch der Verweis auf die Informationspflichten nach Art. 22 I, II RL 2006/123/EG zeigt die inhaltlichen Unterschiede zu technischen Normen.⁵¹ Der Leitfaden der europäischen Normungsorganisation CEN zur Entwicklung von Dienstleistungsnormen betont zudem, dass die Normung von Technik grundsätzlich nicht zu den Zielen der Dienstleistungsnormung gehört.⁵² Stattdessen werden Anforderungen an eine Dienstleistung gestellt, um ein bestimmtes Qualitätsniveau zu sichern.⁵³

45 Ziffer 2.14, Note 1 to entry, CEN Guide 15:2012, siehe auch SWD 2016 (186) final, S. 3.

46 SWD 2016 (186) final, S. 3.

47 Ziffer 2.14, Note 2 to entry, CEN Guide 15:2012. Siehe auch SWD 2016 (186) final, S. 3 zu Dienstleistungsnormen.

48 SWD 2016 (186) final, S. 4.

49 So auch *Busch*, Architekten im Binnenmarkt, S. 229 (»eher irreführend«).

50 Dazu Kapitel 1.B.I.

51 *Busch*, Architekten im Binnenmarkt, S. 230 Fn. 941.

52 Ziffer 3.4.d) CEN Guide 15:2012.

53 So zu entnehmen aus der Definition und den Anmerkungen in Ziffer 2.14 CEN Guide 15:2012. Siehe auch *van Leeuwen*, Services, S. 35 zu Minimum-Qualitätskriterien. Zur Unterscheidung

Ein genaueres Verständnis der Dienstleistungsnormen erschließt sich nicht durch die abstrakte Betrachtung der Definitionen. Für die Zwecke der Arbeit soll im folgenden Abschnitt eine ausführliche Analyse zu den Arten, zum Inhalt und zur Struktur von Dienstleistungsnormen erfolgen. Auf diese Weise besteht die Möglichkeit, die Besonderheiten der Dienstleistungsnormen zu erfassen. Insbesondere sollen dadurch die Unterschiede zu den technischen Normen verdeutlicht werden.

B. Arten, Inhalt und Struktur von Dienstleistungsnormen

Wie aus der Definition der Dienstleistungsnorm in Ziffer 5.6 DIN EN 45020:2007-03 im Zusammenhang mit Ziffer 2.1 DIN EN 45020:2007-03 zu entnehmen ist, enthalten Dienstleistungsnormen Anforderungen an die Dienstleistung, damit sie einen bestimmten Zweck erfüllt. Bei der Betrachtung verschiedener Dienstleistungsnormen erschließt sich dem Beobachter ein breites Spektrum von Dienstleistungsnormen mit unterschiedlichem Inhalt. Teilweise erscheinen sie nicht auf den ersten Blick als Dienstleistungsnormen. So existieren nicht nur Dienstleistungsnormen, die die Dienstleistungserbringung selbst beschreiben, sondern auch Normen, die Begriffe festlegen, Informationen über Instandhaltung oder die Anwendung von Management-Systemen auf die Dienstleistungstätigkeit enthalten.⁵⁴ So wurden bereits verschiedene Ansätze unternommen, Dienstleistungsnormen in Gruppen zu unterteilen. Diese sollen im Folgenden dargestellt werden.

I. Differenzierungen

1. Deutsche Normungsroadmap Dienstleistungen

Die Deutsche Normungsroadmap Dienstleistungen wurde vom Fachbeirat der Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)/DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) des Deutschen Instituts für Normung (DIN) e.V. herausgegeben. Die Normungsroadmap verfolgt u. a. das Ziel, mögliche Einsatzfelder und Grenzen der Dienstleistungsnormung zu verdeutlichen. So werden allgemeine Handlungsempfehlungen und Beurteilungen verschiedener Organisationen zu einzelnen Dienstleistungsbereichen aufgezeigt. Mittels der Normungsroadmap sollen Dienstleistungsfelder mit besonderem Normungspotential ermittelt wer-

von »technical standards in services« und »quality service standards« *Delimatsis*, ELR 41 (2016), 513 (519).

54 CEN Guide 15:2012, Introduction, S. 3.

den. Zudem bietet sie einen Überblick über den aktuellen Stand der Normungsaktivitäten im Dienstleistungsbereich.⁵⁵ Die Normungsroadmap gewährt eine Übersicht über verschiedene Arten von Dienstleistungsnormen im DIN-Dienstleistungsportal. Hinsichtlich einer vollständigen Normensammlung verweist sie auf das DIN-Dienstleistungsportal (www.dienstleistungen.din.de). Neben den klassischen Dienstleistungsnormen, die nach der Definition der DIN EN 45020:2007-03 Anforderungen zur Sicherstellung der Zweckdienlichkeit einer Dienstleistung festlegen, sind auch Normen mit Dienstleistungsbezug in der Zusammenstellung enthalten. Die Verfasser betonen, dass auch Verfahrensnormen und Begriffsnormen mit Bedeutung für die Erbringung einer Dienstleistung existieren und aus diesem Grund erfasst wurden. Im DIN-Dienstleistungsportal sind somit Dienstleistungsnormen, Begriffsnormen mit Dienstleistungsbezug, Prüfnormen mit Dienstleistungsbezug, Produktnormen mit Dienstleistungsbezug, Qualitäts- bzw. Managementsystemnormen mit Dienstleistungsbezug und Berechnungsnormen mit Dienstleistungsbezug aufgeführt.⁵⁶

2. Der Strategieplan der europäischen Normungsorganisation CEN

Eine weitere Unterteilung nimmt die europäische Normungsorganisation CEN mit dem »Strategic plan on services standardization to implement the ambitions 2020«⁵⁷ vor. So erfolgt eine Unterteilung der Dienstleistungsnormen in die Kategorien Dienstleistungsbeschreibung, Dienstleistungsbewertung, Organisations- und Managementnormen, Normen zu Dienstleistungserbringern sowie Normen mit Produkten und Technologien, die die Dienstleistung unterstützen. Neben dieser klaren Einteilung existieren nach dem Strategieplan auch Dienstleistungsnormen, die die Aspekte kombinieren. Der Strategieplan betont, dass Dienstleistungsnormen, die die Leistung selbst beschreiben, diejenigen sind, die im Allgemeinen als »Dienstleistungsnormen« verstanden werden.⁵⁸

55 DIN Normungsroadmap S. 2, 8f.

56 DIN Normungsroadmap, S. 74.

57 CEN Strategic plan on services standardization to implement the ambitions 2020.

58 Ziffer 3 Figure 1 und Ziffer 3.1 CEN Strategic plan. Zu den einzelnen Gruppen Ziffer 3.1 bis 3.5. Siehe auch Fn. 8 des Strategic Plan zur Unterscheidung von »service standard« und »standards for services«.

3. Abschlussbericht der hochrangigen Gruppe »Unternehmensdienstleistungen« (High Level Group on Business Services)

Die hochrangige Gruppe »Unternehmensdienstleistungen« (High Level Group on Business Services) wurde von der Europäischen Kommission im Jahr 2013 eingesetzt. Sie sollte aktuelle Herausforderungen im Unternehmensdienstleistungsbereich untersuchen und politischen Entscheidungsträgern helfen, Möglichkeiten zur Verbesserung des Produktivitäts- und Innovationsniveaus zu ermitteln.⁵⁹ Mitglieder der Gruppe waren u. a. Vertreter aus dem Unternehmensdienstleistungsbereich, der Normung und Wissenschaftler.⁶⁰ Im Abschlussbericht der High Level Group on Business Services aus dem Jahr 2014 wird eine Unterteilung von Dienstleistungsnormen in folgende Gruppen vorgenommen:⁶¹

- Begriffsnormen, um gemeinsame Begriffe und Definitionen in bestimmten Bereichen zu schaffen (EN 13306: Instandhaltung – Begriffe der Instandhaltung⁶² oder EN 15221-1 Facility Management – Teil 1: Begriffe)⁶³
- Messverfahren und Leistungskennzahlen, um u. a. die Qualität der Dienstleistung vergleichen und bemessen zu können (u. a. EN 15341: Instandhaltung: Wesentliche Leistungskennzahlen für die Instandhaltung, EN 15221-6: Facility Management – Teil 6: Flächenbemessung im Facility Management)
- Anforderungen an die Dienstleistung oder die im Zusammenhang mit der Dienstleistungserbringung stehen (u. a. EN 15696: Selbsteinlagerung: Anforderungen an Selbsteinlagerungsdienstleistungen, prEN15628: Instandhaltung: Qualifikation des Instandhaltungspersonals⁶⁴)
- Verhaltenskodizes oder Normen, die Leitfäden, bewährte Verfahren oder Prinzipien zu einem relevanten Aspekt einer Dienstleistung enthalten (u. a. EN 14012: Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Grundsätze der Bear-

59 European Commission MEMO, Unlocking the potential of business services for growth and jobs – New High Level Group set up, http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-219_en.htm.

60 Zu den Mitgliedern siehe *High Level Group on Business Services*, Final Report, S. 4.

61 *High Level Group on Business Services*, Final Report, S. 113f. Diese Differenzierung greift auch *Delimatsis*, ELR 41 (2016), 513 (519) auf.

62 Anmerkung: Jetzt DIN EN 13306:2018-02 Instandhaltung – Begriffe der Instandhaltung, Dreisprachige Fassung EN 13306:2017.

63 Anmerkung: Jetzt DIN EN ISO 41011:2019-04 Facility Management – Begriffe (ISO 41011:2017); Deutsche Fassung EN ISO 41011:2018.

64 Anmerkung: Jetzt DIN EN 15628:2014-10 Instandhaltung – Qualifikation des Instandhaltungspersonals; Deutsche Fassung EN 15628:2014.

beitung von Beschwerden; EN 15221-2: Facility Management – Teil 2: Leitfaden zur Ausarbeitung von Facility Management-Vereinbarungen)⁶⁵

- Normen, die den Schwerpunkt auf Prozesse legen und Empfehlungen und Anforderungen aufstellen, um die Prozesse zu verbessern und ein bestimmtes Ergebnis zu erzielen (u. a. EN 15221-5: Facility Management – Teil 5: Leitfaden für Facility Management Prozesse).⁶⁶

II. Gemeinsamkeiten der Unterscheidungsansätze sowie die Abgrenzung von Dienstleistungsnormen zu Qualitätsmanagement-Normen

Alle Unterteilungen erkennen somit die enorme Spannweite von Dienstleistungsnormen an. Bei den Ansätzen der DIN Normungsroadmap, des CEN Strategieplans und des Abschlussberichts der High Level Group treten auch Gemeinsamkeiten auf. Insbesondere berücksichtigen alle Ansätze die Kategorie der »Dienstleistungsbeschreibung/Anforderungen an die Dienstleistung«. Während der CEN Strategieplan zusätzlich noch Begriffsnormen wie EN 13306:2010 (Maintenance – Maintenance terminology) unter die Kategorie der Dienstleistungsbeschreibung einordnet,⁶⁷ sieht die High Level Group on Business Services Begriffsnormen wie EN 13306 als eigene Kategorie an.⁶⁸

Für den Betrachter auf den ersten Blick überraschend ist die Einordnung von Managementsystem-Normen im CEN Strategieplan.⁶⁹ Auch wenn es zu Überschneidungen zwischen Qualitätsmanagement-Normen und Dienstleistungsnormen kommen kann,⁷⁰ ist zwischen den beiden Normarten zu differenzieren.

Managementsysteme befassen sich u. a. mit der Qualität, Sicherheit oder internen Organisation einer Einheit.⁷¹ In einem Qualitätsmanagementsystem werden u. a. qualitätsbezogene Ziele, Abläufe und Dokumentationsmaßnahmen unter Berücksichtigung der verschiedenen Ebenen einer Organisation festgelegt.⁷² Insgesamt beziehen sich Qualitätsmanagement-Normen auf das Verfahren innerhalb eines Unternehmens⁷³ und haben keinen direkten Einfluss auf das Verhältnis zum Kunden. Ein Beispiel für Normen über Qualitätsmanagement-

65 Anmerkung: Jetzt DIN EN ISO 41012:2018-08 Facility Management – Leitfaden zur strategischen Beschaffung und der Entwicklung von Vereinbarungen (ISO 41012:2017); Deutsche Fassung EN ISO 41012:2018.

66 *High Level Group on Business Services*, Final Report, S. 113f.

67 Ziffer 3.1 CEN Strategic Plan.

68 *High Level Group on Business Services*, Final Report, S. 113.

69 Ziffer 3.4 CEN Strategic Plan.

70 *Busch*, NJW 2010, 3061 (3061 Fn. 1); *Delimatsis*, ELR 41 (2016), 513 (520).

71 Ziffer 6.2 CEN Guide 15:2012.

72 DIN Normungsroadmap, S. 45.

73 *Busch*, NJW 2010, 3061 (3061 Fn. 1); DIN Normungsroadmap, S. 45.

systeme ist die Normenreihe DIN EN ISO 9000ff.⁷⁴ Unternehmen können ihr Qualitätsmanagement-System nach dieser Normenreihe zertifizieren lassen.⁷⁵

Dienstleistungsnormen nach dem hier zugrunde gelegten Begriffsverständnis sind hingegen allgemeiner gehalten und beziehen sich nicht auf das Managementsystem eines bestimmten Unternehmens. Sie enthalten u. a. Anforderungen an die Dienstleistung, die von Bedeutung sein können, um ein bestimmtes vereinbartes Dienstleistungsniveau zu erreichen.⁷⁶ Dienstleistungsnormen sollen somit einen gewissen Standard für Dienstleistungen festschreiben und können im Unterschied zu Managementsystemnormen direkten Einfluss auf das Verhältnis des Dienstleisters zum Kunden haben.⁷⁷

Die Untersuchung des CEN Strategieplans und des CEN Guide 15:2012 zur Entwicklung von Dienstleistungsnormen vermittelt auf den ersten Blick den Eindruck, dass ein Widerspruch zwischen den Dokumenten vorliegt. Der CEN Strategieplan scheint die Management-Systemnormen in die Unterkategorie Organisationsnormen mit Blick auf den Oberbegriff Dienstleistungsnormen einzuordnen.⁷⁸ Der CEN Guide 15:2012 betont aber die Notwendigkeit der Unterscheidung zwischen Dienstleistungsnormen und Management-Systemnormen.⁷⁹ So könne eine Norm nicht gleichzeitig Anforderungen an die Dienstleistungserbringung und an ein Management-System stellen. Verfassern von Dienstleistungsnormen verbleibe jedoch mit Blick auf Management-Systeme u. a. die Möglichkeit, Leitlinien für die Anwendung eines bestehenden Management-Systems zu erstellen oder Leitlinien mit weiteren Anforderungen an ein Management-System.⁸⁰

Möglicherweise handelt es sich um einen Scheinwiderspruch zwischen den Unterteilungen des CEN Strategieplans und des CEN Guide 15:2012. So werden im CEN Strategieplan Management-Systemnormen zwar bei der Unterkategorie Organisationsnormen im Hinblick auf den Oberbegriff Dienstleistungsnormen genannt. Jedoch betont der CEN Strategieplan im gleichen Abschnitt den Vorteil von branchenspezifischen Leitlinien und Anwendungsnormen zu Qualitätsmanagement-Normen. Als Beispiele benennt der Strategieplan u. a. die Norm EN

74 DIN Normungsroadmap, S. 45.

75 *Stauss*, in: *Stauss*, Qualitätsmanagement, S. 11 (13).

76 Ziffer 6.2 CEN Guide 15:2012; *Delimatsis*, ELR 41 (2016), 513 (520). Dort auch noch genauere Angaben zu Unterschieden zwischen den beiden Normarten.

77 DIN Normungsroadmap, S. 45.

78 Ziffer 3.4 CEN Strategic Plan.

79 Ziffer 6.1 und 6.2 CEN Guide 15:2012. Siehe auch Ziffer 33.1 CEN/CENELEC GO-Teil 3:2017 und CEN/CENELEC GO-Teil 3:2019: Konformität darf nicht abhängig von Qualitätsmanagementsystemnorm sein.

80 Ziffer 6.5 CEN Guide 15:2012 (horizontale Managementsysteme), Ziffer 6.3.2 CEN Guide 15:2012 (sektorspezifische Managementsysteme).

12798⁸¹, die zusätzliche Anforderungen an EN ISO 9001 stellt, sowie die Norm ISO 19600⁸² mit Leitlinien zu Compliance-Managementsystemen.⁸³ Der CEN-Guide 15:2012 verweist gerade auf die Option für Verfasser von Dienstleistungsnormen, zusätzliche Anforderungen an Management-Systeme zu stellen oder Leitlinien für die Anwendung bestehender Management-Systeme zu verfassen.⁸⁴ Somit scheinen sich die Unterteilungen in den beiden Dokumenten doch nicht zu widersprechen.

Für die Zwecke dieser Untersuchung sollen die Qualitätsmanagement-Normen jedoch außen vor bleiben. Der Schwerpunkt der in dieser Arbeit untersuchten Dienstleistungsnormen liegt bei denjenigen, die den Kontakt zum Kunden betreffen.⁸⁵ Nach der abstrakten Unterteilung von Dienstleistungsnormen soll im Folgenden auf die Dienstleistungsnormen eingegangen werden, die für den Gegenstand dieses Forschungsvorhabens von besonderer Bedeutung sind.

III. Der Inhalt und die Struktur von Dienstleistungsnormen

Die vorliegende Arbeit widmet sich insbesondere den Dienstleistungsnormen, die die Dienstleistung selbst beschreiben. Wie bereits dargelegt, erkennen alle Differenzierungsansätze diese Gruppe an, teilweise mit gewissen Nuancen, indem etwa Begriffsnormen noch als eigenständige Kategorie erfasst werden.⁸⁶ Auch der CEN-Guide 15:2012, der einen Leitfaden für die Erarbeitung von Dienstleistungsnormen enthält, soll der Entwicklung von Dienstleistungsnormen dienen, die die Dienstleistung selbst oder Teile davon beschreiben.⁸⁷ Zu berücksichtigen ist jedoch, dass bisher wenige Dienstleistungsnormen existieren, die sich mit der »reinen Dienstleistung« beschäftigen.⁸⁸ Im Nachfolgenden

81 DIN EN 12798:2007-08 Qualitätsmanagementsystem für die Beförderung – Beförderung auf der Straße, mit der Eisenbahn und auf Binnenwasserstraßen – Forderungen des Qualitätsmanagementsystems zur Ergänzung von EN ISO 9001 im Hinblick auf Sicherheit bei der Beförderung gefährlicher Güter. Siehe dort etwa Ziffer 1: »Diese Europäische Norm legt Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems fest zur Ergänzung der in EN ISO 9001:2000... festgelegten Anforderungen unter dem Aspekt der Sicherheit.«

82 DIN ISO 19600:2016-12 Compliance-Managementsysteme – Leitlinien. Siehe dort Ziffer 1: »Diese Leitlinien für Compliance-Managementsysteme gelten für alle Formen von Organisationen.«

83 Ziffer 3.4 CEN Strategic Plan.

84 Ziffern 6.5 und 6.3.2 CEN Guide 15:2012.

85 Ebenso *Busch*, NJW 2010, 3061 (3061 Fn. 1).

86 Siehe Kapitel 1.B.II.

87 CEN Guide 15:2012, Introduction, S. 3.

88 So DIN Normungsrroadmap, S. 15. Siehe ferner *Busch*, der freie Beruf 1-2/2014, 6 zum geringen Anteil von Dienstleistungsnormen an DIN-Normen.