

Das Österreichische Dienstleistungsgesetz

Doris Liebwald

d@liebwald.com

Abstract: Dieser Beitrag behandelt die österreichische Regierungsvorlage zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG. Im Zentrum stehen die Bestimmungen zur Verwaltungsvereinfachung, insb. die Einrichtung der einheitlichen Ansprechpartner, die Genehmigungsfiktion, das Recht auf Information und die elektronische Verfahrensabwicklung.

1 Einleitung

Die EG Dienstleistungsrichtlinie¹ (DL-RL) zur Schaffung eines wirklichen Binnenmarktes für Dienstleistungen trat am 27.12.2006 in Kraft und ist bis 28.12.2009 von den Mitgliedstaaten umzusetzen. In Österreich geht die Umsetzung schleppend von statten, erst im März 2009 wurde ein Entwurf eines Sammelgesetzes Dienstleistungsrichtlinie² zur Begutachtung ins Parlament eingebracht. Der aufgrund der kritischen Stellungnahmen formal umfassend überarbeitete Entwurf wurde im Juli 2009 als Regierungsvorlage³ beschlossen und dem Ausschuss für Wirtschaft und Industrie zugewiesen, der in seiner Sitzung im Oktober 2009 die Behandlung jedoch kurzerhand mit Hinweis auf die aufgrund der kompetenzrechtlichen Eingriffe notwendige Suche nach einer Zweidrittelmehrheit auf Dezember 2009 vertagte. In der Folgesitzung wurde die Regierungsvorlage zwar an das Plenum weitergereicht, die für einen Beschluss notwendige Mehrheit ist jedoch äußerst fraglich, da die Oppositionsparteien zwischenzeitlich aufgrund politischer Streitigkeiten und unter Hervorhebung der anstehenden Umsetzung der DL-RL übereingekommen sind, die Zustimmung zu Gesetzen, die einer Zeitdrittelmehrheit bedürfen, zumindest bis Ende März 2010 zu verweigern. Die Umsetzung der DL-RL erschöpft sich zudem nicht mit Beschluss dieser Regierungsvorlage durch Nationalrat und Bundesrat, die verbleibenden „nicht-horizontalen“ Elemente sind in die Materiengesetze des Bundes und der Länder einzuarbeiten, zudem bedarf es der Schaffung der erforderlichen organisatorischen und technischen Voraussetzungen. Eine fristnahe Umsetzung ist somit ausgeschlossen.

¹ Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt, Abl. L 376 vom 27.12.2006 S. 36-68.

² Sammelgesetz Dienstleistungsrichtlinie 32/ME (XXIV. GP). Der Entwurf samt Stellungnahmen sind unter http://www.parlinkom.gv.at/PG/DE/XXIV/ME/ME_00032/ abrufbar.

³ Bundesgesetz, mit dem ein Bundesgesetz über die Erbringung von Dienstleistungen (Dienstleistungsgesetz, DLG) und ein Bundesgesetz über das internetgestützte Behördenkooperationssystem IMI (IMI-Gesetz) erlassen, das Preisauszeichnungsg, das KonsumentenschutzG, das Allgemeine Verwaltungsverfahrensg, das VerwaltungsstrafG und das Verwaltungsvollstreckungsg geändert und einige Bundesgesetze aufgehoben werden, 317 d.B. NR (XXIV. GP), abrufbar unter http://www.parlinkom.gv.at/PG/DE/XXIV/I/I_00317/.

Dieser Beitrag analysiert nun die österreichische Regierungsvorlage in Hinblick auf die von der DL-RL geforderte Verwaltungsvereinfachung und konzentriert sich auf die Einrichtung der einheitlichen Ansprechpartner, die Genehmigungsfiktion, das Recht auf Information und die elektronische Verfahrensabwicklung. Hierzu wird zuerst ein kurzer Überblick zur DL-RL und zum bestehenden österreichischen Rechtsrahmen gegeben, anschließend werden die einschlägigen Bestimmungen der Regierungsvorlage erörtert.

1.1 Die Dienstleistungsrichtlinie

Die DL-RL soll zur Beseitigung der immer noch bestehenden Beschränkungen der Niederlassungsfreiheit für Dienstleistungserbringer und des grenzüberschreitenden Dienstleistungsverkehrs beitragen.⁴ Dienstleistungserbringer ist jede natürliche Person, die die Staatsangehörigkeit eines Mitgliedstaates besitzt, und jede in einem Mitgliedstaat niedergelassene juristische Person, die eine Dienstleistung anbietet oder erbringt. Unter dem Begriff der Dienstleistung ist jede selbständige wirtschaftliche Tätigkeit, die in der Regel gegen Entgelt erbracht wird, zu verstehen.⁵ Durch Beseitigung von rechtlichen und bürokratischen Hindernissen soll der Dienstleistungsmarkt gestärkt und insb. für KMUs und Verbraucher transparenter werden. Um dieses Ziel zu erreichen, trifft die DL-RL diverse Regelungen zur Verwaltungsvereinfachung, zu unzulässigen oder zu prüfenden nationale Anforderungen an EWR-ausländische Dienstleistungserbringer, zur Qualität der Dienstleistungen sowie solche zur Verwaltungszusammenarbeit der Mitgliedstaaten zwecks Kontrolle der Dienstleistungserbringer.

Kapitel II der DL-RL enthält die Bestimmungen zur Verwaltungsvereinfachung (Art. 5-8). Gem. Art. 5 haben die Mitgliedstaaten die für die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungstätigkeiten geltenden Verfahren und Formalitäten zu prüfen und, sind diese nicht einfach genug, zu vereinfachen. Art. 6 will sicherstellen, dass Dienstleistungserbringer nicht mit einer Vielzahl an Behörden in Kontakt treten müssen, sondern alle mit der Aufnahme und Ausübung ihrer Tätigkeit verbundenen Verfahren und Formalitäten über einen einheitlichen Ansprechpartner (eAP) abwickeln können. Gem. Art. 7 sind Dienstleistungserbringern und -empfängern über die eAP die für Dienstleistungserbringer geltenden Anforderungen und sonstige einschlägige Informationen zur Verfügung zu stellen, und zwar elektronisch, leicht zugänglich und in klarer Struktur sowie einfach verständlicher Sprache. Art. 8 fordert schließlich, dass alle Verfahren und Formalitäten, die die Aufnahme oder die Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit betreffen, problemlos aus der Ferne und elektronisch über den eAP oder bei der zuständigen Behörde abgewickelt werden können. Von der Pflicht zur elektronischen Abwicklung ausgenommen sind lediglich die Kontrolle des Ortes der Dienstleistungserbringung, die Überprüfung von Ausrüstungsgegenständen und die physische Untersuchung der Eignung oder persönlichen Zuverlässigkeit von Personen.

⁴ Zur Entstehungsgeschichte der DL-RL siehe [Bu07], für Erläuterungen das Umsetzungshandbuch [Ko07] und unvoreingenommener [SO08], zum Kapitel der Verwaltungsvereinfachung insb. [Li08]. Siehe auch die Informationen der Kommission unter http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/.

⁵ Ausführlicher, auch zu den Abgrenzungsschwierigkeiten [Li08, Kapitel II, 752 f.].

Die DL-RL folgt hierbei einem horizontalen Ansatz, sie trifft, abgesehen von den zahlreichen vom Anwendungsbereich ausgenommenen Tätigkeiten,⁶ ohne weitere Differenzierung Regelungen für Dienstleistungstätigkeiten. Der Dienstleistungssektor umfasst jedoch inhaltlich sehr unterschiedliche Tätigkeiten, die in Österreich nicht horizontal, sondern tätigkeits- oder branchenspezifisch geregelt sind, indem spezifische nationale Regelungen für spezifische Tätigkeiten oder Tätigkeitsbereiche bestehen. Hinzu tritt, dass in Österreich zahlreiche Tätigkeiten sehr intensiv geregelt sind und die verschiedenen für ein und dieselbe Tätigkeit relevanten Regelungen häufig in zahlreichen Gesetzen und Verordnungen verstreut zu finden sind. Zudem ist Österreich ein föderaler Staat, gegliedert in neun Bundesländer mit insgesamt 15 Statutarstädten, 84 Bezirken und 2.358 Gemeinden. Für ein und dieselbe Tätigkeit können sowohl bundes- wie auch landesrechtliche Bestimmungen sowie Vollzugszuständigkeiten auf allen Verwaltungsebenen relevant werden. Dementsprechend schwierig gestaltet sich die Umsetzung der horizontalen Anforderungen der DL-RL in Österreich [KA09, Ad09].⁷

1.2. Das Österreichische Dienstleistungsgesetz

Mit dem DienstleistungsgG (DLG) wurde in Österreich der Versuch gemacht, die „horizontalen Elemente“ der DL-RL nicht in die betroffenen Materiegesetze zu integrieren, sondern in einem Bundesgesetz zu regeln. Dies betrifft insb. die Verwaltungszusammenarbeit, die grundsätzliche Einrichtung der eAP, die Regelung der diversen Informationspflichten sowie die entsprechenden sonderverfahrenrechtlichen Bestimmungen. Die Regierungsvorlage enthält zudem das Bundesgesetz über das Internal Market Information System (IMI-Gesetz), welches die Grundlage für den Datenaustausch über das IMI im Rahmen der Verwaltungszusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten schaffen soll, sowie kleinere, im Zusammenhang mit dem DLG stehende Änderungen des PreisauszeichnungsgG und des Konsumentenschutzg.⁸

1.2.1. Der Österreichische Einheitliche Ansprechpartner: Die Poststelle (§ 6 DLG)

Gem. § 6 Abs. 1 DLG wird für den Anwendungsbereich des DLG „ein einheitlicher Ansprechpartner beim Amt der Landesregierung eingerichtet“ und festgelegt, dass „im Verfahren erster Instanz [...] schriftliche Anbringen auch beim einheitlichen Ansprechpartner eingebracht werden [können].“⁹ Folglich werden dem Dienstleistungserbringer in Österreich neun eAP zur Verfügung stehen, wobei es dem Dienstleistungserbringer frei stehen wird, ob und welchen eAP er als erste Anlaufstelle auswählt. Den Anwendungsbereich legt § 2 DLG auf „Dienstleistungen, die von einem

⁶ Ausgenommen sind gem. Art. 2 DL-RL insb. nicht-wirtschaftliche Dienstleistungen, Finanzdienstleistungen, gewisse Dienstleistungen der elektronischen Kommunikation, Verkehrsdienstleistungen, Leiharbeitsagenturen, reglementierte Gesundheitsberufe, audiovisuelle Dienste, Glücksspiele, private Sicherheitsdienste und die Tätigkeit von Notaren und Gerichtsvollziehern; ausgenommen ist auch der Bereich der Steuern.

⁷ Einen Überblick zu den unterschiedlichen Ansätzen in den Mitgliedstaaten (erhoben auf Grundlage eines standardisierten Fragebogens) geben [KK08]. Zur Umsetzung der DL-RL in Deutschland siehe insb. [Gr09], [Le08], [ZW07] und <http://www.dienstleistungsrichtlinie.de/>.

⁸ Bei den Änderungen betreffend das VerwaltungsstraFG und das VerwaltungsvollstreckungsG sowie der Aufhebung einiger Bundesgesetze handelt es sich hingegen primär um redaktionelle Korrekturen.

in einem EWR-Staat niedergelassenem Dienstleistungserbringer⁹ angeboten werden, soweit in diesem Bundesgesetz nicht anderes bestimmt ist“ fest. § 3 DLG enthält die ausgenommenen Tätigkeiten und Bereiche, die im Wesentlichen jenen des Art. 2 der DL-RL entsprechen (FN 6). Etwas unscharf lässt sich daraus schließen, dass alle schriftlichen Anbringen, die in Zusammenhang mit einer unter den Anwendungsbereich des DLG fallenden Dienstleistung stehen, beim eAP eingebracht werden können sollen.

Der die Einrichtung von eAP fordernde Art. 6 der DL-RL differenziert stärker und spricht jedenfalls von Verfahren und Formalitäten, die die Aufnahme bzw. Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit betreffen und die über einen einheitlichen Ansprechpartner abgewickelt werden können müssen. EG 9 der DL-RL betont allerdings, dass die Richtlinie nur auf Anforderungen für die Aufnahme oder Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit Anwendung fände, nicht jedoch auf Anforderungen, die nicht die Dienstleistungstätigkeit als solche regeln oder betreffen, sondern von Privatpersonen genauso beachtet werden müssen. Das Handbuch der Kommission [Ko07, Punkt 2.3.2.] führt wiederum aus, dass auch in Vorschriften allgemeiner Natur Anforderungen enthalten sein können, die Dienstleistungen spezifisch regeln und folglich unter die DL-RL fallen. Vor diesem Hintergrund würde z.B. eine Wohnsitzmeldung nicht in den Anwendungsbereich der DL-RL fallen, ebenso die Flächenwidmung oder eine Baubewilligung, wohl jedoch die gewerberechtliche Bewilligung von Betriebsanlagen oder sonstige Betriebsstättenbewilligungsverfahren. Komplexer wird die Situation z.B. im Veranstaltungsrecht, so enthalten die Veranstaltungsgesetze der Länder vielfach sowohl Vorschriften allgemeiner Natur als auch dienstleistungsspezifische Regelungen wie etwa den Betrieb von Tanzschulen. Grauzonen ergeben sich z.B. auch dann, wenn sich einzelne Bestimmungen zwar nicht ausdrücklich an Dienstleistungserbringer richten, faktisch jedoch primär Dienstleistungserbringer treffen.

Das DLG verwendet im Gegensatz zur DL-RL lediglich den Begriff des Anbringens, der i.S. des § 13 Abs. 1 AVG zu verstehen ist und dort mit „Anträge, Gesuche, Anzeigen, Beschwerden oder sonstige Mitteilungen“ umschrieben ist. Das DLG übernimmt mit § 5 Z. 1 zwar die Begriffsdefinition der „Anforderung“ aus Art. 4 Z. 7 der DL-RL und beschränkt diesen Begriff in seinen EB zu § 5 Z. 1 in Anlehnung an EG 9 der DL-RL auf jene Anforderungen, die nicht genauso von Privatpersonen beachtet werden müssen, nimmt aber in § 6 und auch in den EB zu § 6 keinerlei Bezug auf diesen Begriff und schränkt auch den Anwendungsbereich des DLG nicht grundsätzlich auf solche Anforderungen ein. In § 7 DLG zu den Informationspflichten des eAP greift das DLG hingegen auf den Begriff der Anforderungen und auch auf den Begriff der die Aufnahme und Ausübung betreffenden Verfahren und Formalitäten zurück. Daraus ist nun zu schließen, dass in Hinblick auf § 6 DLG der Aufgabenbereich des eAP über den Mindestanspruch der DL-RL hinausgehen soll, womit dem eAP ein zu diffiziles Auseinanderdividieren von Anbringen abgenommen wird.

⁹ Das Anwendungsbereich des DLG umfasst auch reine Inlandsachverhalte. Dies ist zwar von der DL-RL nicht gefordert (die Anwendbarkeit der Grundfreiheiten bedarf einer grenzüberschreitenden Dimension), vermeidet aber Inländerdiskriminierung [Li08, 760 f.]. Zur Definition des Dienstleistungserbringers siehe § 5 Z. 4 DLG.

Dafür, dass eine solche Erweiterung gewollt ist, spricht auch der der Regierungsvorlage vorangegangene Entwurf. Dieser sah nämlich mit dem Vorschlag eines 20a AVG vor, dass *sämtliche* Anbringen im Verfahren erster Instanz, also unabhängig vom Anwendungsbereich der DL-RL oder einer Unternehmereigenschaft, beim eAP (im Entwurf: „einheitliche Stelle“) eingebracht werden können sollten. Diese Lösung war nicht nur bürgerfreundlich, mit ihr konnten auch einige Fragen des Anwendungsbereiches der DL-RL außer Acht gelassen werden. Diese „allzuständige einheitliche Stelle“ wurde in den Stellungnahmen vielfach kritisiert. Die nunmehr vorliegende RV will somit den Stellungnahmen genügen, indem sie den Aufgabenbereich des eAP wesentlich reduziert, ihn gleichzeitig aber weit genug hält, um einige Fragen der Auslegung hintanzustellen zu können. Da den eAP bzgl. der über den Anwendungsbereich der DL-RL hinausgehenden Anbringen keine Informationspflichten treffen, sondern er nur als Poststelle fungiert, entsteht ihm wenig Mehraufwand, zumal der eAP auch vom Anwendungsbereich des DLG nicht umfasst aber trotzdem bei ihm eingelangte Anbringen nicht einfach ignorieren kann. Solange der eAP Zweifelsfälle als dem Anwendungsbereich des DLG unterliegend behandelt, kann die Zuständigkeitsentscheidung bei der jeweils zuständigen Behörde verbleiben. Dies ist umso wichtiger, als dem eAP keine Behördenfunktion zukommt.¹⁰

Wie die EB zur RV mehrfach betonen, soll der österreichische eAP lediglich als Poststelle fungieren, der keine behördliche Entscheidungszuständigkeit zukommt. Folglich hat der eAP das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) nicht anzuwenden, was freilich nichts daran ändert, dass er in Vollziehung der Gesetze, also hoheitlich handelt. Für Anbringen im Anwendungsbereich des DLG ordnet § 6 Abs. 2 DLG allerdings die sinngemäße Anwendung des § 13 Abs. 2, 5 und 6 AVG und des § 33 Abs. 3 AVG in allen denkmöglichen Poststellenfunktionen an.¹¹

Aus § 13 Abs. 2 AVG ergibt sich, dass schriftliche Anbringen in jeder technisch möglichen Form übermittelt werden können, mit E-Mail jedoch nur insoweit, als nicht besondere Übermittlungsformen vorgesehen sind. Aus Abs. 5, dass bei Anbringen, die außerhalb der Amtsstunden eingebracht werden, die behördlichen Entscheidungsfristen erst mit Wiederbeginn der Amtsstunden zu laufen beginnen, aus Abs. 6, dass der eAP Anbringen, die sich auf keine bestimmte Angelegenheit beziehen, nicht behandeln muss. § 33 Abs. 3 AVG besagt, dass die Tage von der Übergabe an einen Zustelldienst bis zum Einlangen bei der Behörde (Postlauf) in die Frist nicht einzurechnen sind.

Der eAP hat nun gem. § 6 DLG ein einlangendes Anbringen zuerst dahingehend zu prüfen, ob es in den Anwendungsbereich des DLG fällt. Anbringen, die sich auf unbestimmte Angelegenheiten beziehen, darf er aussondern (§ 13 Abs. 6 AVG). Fällt das Anbringen nicht in den Anwendungsbereich des DLG, hat er es ohne unnötigen

¹⁰ Grundsätzlich ist anzumerken, dass die DL-RL keine Verschiebung von sachlichen Zuständigkeiten verlangt (Art. 6 Abs. 2 DL-RL), auch die Wahl der Rechtsform des eAP bleibt den Mitgliedstaaten überlassen.

¹¹ Hilfreich [Ha03]. Die Begriffe Behörde und zuständige Stelle sind im DLG nicht definiert. In Hinblick auf den eAP ist der Behördenbegriff des Einführungsgesetzes zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen 2008 heranzuziehen (vgl. Art. 1 und II EGVG). Zuständige Stelle ist lt. den EB zu § 6 Abs. 3 DLG in der Regel die für die Behandlung des Anbringens zuständige Behörde, allenfalls auch eine in den Verwaltungsvorschriften oder Verfahrensgesetzen vorgesehene besondere Einbringungsstelle oder -behörde.

Aufschub auf Gefahr des Einschreiters an die zuständige Stelle weiterzuleiten oder den Einschreiter an diese zu verweisen (§ 6 Abs. 5 DLG). Fällt das Anbringen hingegen in den Anwendungsbereich, so kommt § 6 Abs. 3 DLG zur Anwendung, womit der eAP das Anbringen ohne unnötigen Aufschub weiterzuleiten hat, und zwar (Z. 1) wenn für die Behandlung des Anbringens eine Behörde sachlich zuständig ist, deren Sprengel sich mit dem Landesgebiet zumindest teilweise deckt, an die zuständige Stelle; ansonsten (Z. 2) an einen anderen einheitlichen Ansprechpartner, der das Anbringen gemäß Z. 1 weiterzuleiten hat. Im Falle einer Weiterleitung an einen anderen eAP hat der eAP den Einschreiter von dieser Weiterleitung zu verständigen. Im Falle einer Weiterleitung an eine zuständige Stelle hat die zuständige Stelle gem. § 13 DLG eine Empfangsbestätigung auszustellen, wenn es sich bei dem Anbringen um einen Antrag auf Genehmigung oder eine Anzeige betreffend eine Genehmigung handelt. Für alle übrigen Fälle, z.B. Informationssuchen, ist keine Eingangsbestätigung vorgesehen.

Lt. den EB zu § 6 Abs. 3 DLG kann der eAP, sollten für die Weiterleitung nach Z. 2 mehrere andere eAP in Frage kommen, aus diesen frei wählen. Der einheitliche Ansprechpartner, dem das Anbringen weitergeleitet wurde, hat in Folge wiederum nach § 6 Abs. 3 vorzugehen. Eine andere Handlungsvariante (unbestimmtes oder nicht dem Anwendungsbereich des DLG unterfallendes Anbringen) scheidet somit aus, eine Rücksendung an einen eAP, der das Anbringen weitergeleitet hat, ist hingegen nicht ausgeschlossen. Sind für die Behandlung des Anbringens mehrere Behörden zuständig, so soll das Anbringen gemäß der EB an alle diese Behörden weitergeleitet werden. Nicht ausdrücklich geregelt ist der Fall, dass mehrere, evtl. auch zeitversetzte Anbringen eines Dienstleistungserbringers vorliegen. Da die DL-RL die Einrichtung einer aus Sicht des Dienstleistungserbringers *einheitlichen* Anlaufstelle verlangt, darf die Weiterleitung jedenfalls nicht dazu führen, dass sich der Dienstleistungserbringer in Folge, z.B. bei Auskünften zum Verfahrensstand, an verschiedene eAP wenden muss.

Keine Regelung findet sich auch wie vorzugehen ist, wenn der eAP das Anbringen an eine unzuständige Stelle weiterleitet. Eine unzuständige Behörde, an die vom eAP ein solches Anbringen erhält, hätte ihrerseits in Ermangelung sonderverfahrensrechtlicher Regelung nach § 6 Abs. 1 AVG vorzugehen und das Anbringen auf Gefahr des Einschreiters an die zuständige Stelle weiterzuleiten oder den Einschreiter an diese zu weisen. Hier kommt jedoch auch § 6 Abs. 4 DLG zu tragen, der bestimmt, dass die Einbringung beim eAP als Einbringung bei der zuständigen Stelle gilt. Der Einschreiter könnte somit bei Säumnis der zuständigen Behörde einen Devolutionsantrag nach § 73 Abs. 2 AVG einbringen und die Säumnis der Erstbehörde, die das Anbringen evtl. nicht erhalten hat, geltend machen. Gleiches gilt für Anbringen, die der eAP nicht weiterleitet, weil sie seiner Einschätzung nach unbestimmt sind (§ 13 Abs. 6 AVG).

§ 6 Abs. 4 legt des Weiteren fest, dass behördliche Entscheidungsfristen erst mit dem dritten Werktag nach der Einbringung bei einem eAP beginnen, womit die Entscheidungsfrist der Behörde bei Inanspruchnahme eines eAP um drei Tage verlängert wird. Diese Erstreckung liegt nun sicherlich nicht im Interesse der DL-RL, die von Verfahrensbeschleunigung spricht, scheint bei kurzen Entscheidungsfristen und nichtelektronischen Verfahren jedoch rechtfertigbar, sollte im Sinne der DL-RL aber auf solche Verfahren beschränkt bleiben.

1.2.2. Die Opt-In-Genehmigungsfiktion (§ 12 DLG)

Art. 13 DL-RL über die Anforderungen an Genehmigungsverfahren fordert u.a. eine Genehmigungsfiktion. Diese steht zwar nicht unter Kapitel II der Richtlinie, soll aber wegen ihrer Bedeutung für die Verwaltungsvereinfachung hier kurz besprochen werden. § 12 DLG Abs. 1 legt nun fest, dass, wenn ein Bescheid nicht innerhalb der Entscheidungsfrist erlassen wurde, die Genehmigung eines Antrages als von Gesetzes wegen erteilt gilt (Genehmigungsfiktion), dies allerdings nur dann, wenn die Verwaltungsvorschriften dies so vorsehen. Die Frist zur Entscheidung beträgt gem. Abs. 3, sofern die Verwaltungsvorschriften nichts anderes bestimmen, 3 Monate und darf einmal angemessen verlängert werden. Abs. 3 wiederum bestimmt, dass die in Abs. 2 geregelte Frist abweichend vom § 13 Abs. 3 AVG (und zu Lasten des Einschreiters) mit Einlangen des mängelfreien Antrages und nicht mit dem Einbringungsdatum bestimmt ist. Ob ein Anbringen mängelfrei ist, kann allerdings nur von der sachlich zuständigen Behörde beurteilt werden, also im Nachhinein. Letztendlich hat die Behörde gem. Abs. 4, wiederum sofern die Verwaltungsvorschriften nichts anders bestimmen, den Eintritt der Genehmigungsfiktion schriftlich zu bestätigen.

Wie die EB zu § 12 korrekt feststellen, ist diese Bestimmung für sich allein genommen keine taugliche Vollzugsgrundlage. Vielmehr handle es sich, so die EB, um eine „opting-in“-Klausel, die vom Materiengesetzgeber in dieser oder auch in geänderter Form übernommen werden könne. Zudem könne in den Fällen, in denen eine Genehmigungsfiktion durch einen zwingenden Grund des Allgemeininteresses nicht geboten erscheint, die geltende Rechtslage bestehen bleiben. Beides wird eher selten der Fall sein. Die DL-RL formuliert in Artikel 13 ihre Ansprüche etwas strenger. Sie verlangt transparente, vorab festgelegte und bekanntgemachte Fristen (Art. 10 Abs. 2, Art. 13 Abs. 3), und dass eine Genehmigung als erteilt zu gelten hat, wenn ein Antrag nicht fristgerecht beantwortet wird (Genehmigungsfiktion, Art. 13 Abs. 4). Die DL-RL gesteht lediglich zu, dass eine andere Regelung geschaffen werden (oder auch bestehen bleiben) kann, wenn dies durch einen zwingenden Grund des Allgemeininteresses, einschließlich eines berechtigten Interesses Dritter, gerechtfertigt ist.

Da das Genehmigungsverfahren trotz DLG eigenverantwortlich von den Materiengesetzgebern zu regeln ist, wäre es weniger verwirrend, den § 12 als „nicht-horizontales Element“ gänzlich entfallen zu lassen und „horizontal“ klarzustellen, dass die DL-RL verpflichtend eine Genehmigungsfiktion vorsieht, von der der Materiengesetzgeber nur aus zwingenden Gründen des Allgemeininteresses abweichen darf. Eine einfachere Lösung wäre auch auf die von der DL-RL geforderten transparenten und im *Voraus* bekannt zu machenden Fristen geboten, und nicht zuletzt wohl auch in Hinblick auf die Rechtsstaatlichkeit. Man bedenke, wie viele Schritte der Dienstleistungserbringer zur Enträtselung der Fristenfrage bereits zu lösen hat. Zuerst hat er zu beurteilen, ob seine Tätigkeit eine Dienstleistung i.S. des DLG darstellt. Bejaht er dies und will er einen eAP in Anspruch nehmen, so muss er bedenken, dass das AVG in seiner Gesamtheit nicht, § 13 Abs. 5 und § 33 Abs. 3 AVG aber schon anzuwenden sind, er bei der Fristberechnung also die Amtsstunden zu berücksichtigen hat und der Postlauf nicht in die Frist einzurechnen ist. Anschließend sind 3 Tage Fristverlängerung nach § 6 Abs. 4 DLG für die zuständige Behörde (nicht für sonstige zuständige Stellen)

aufzuschlagen. § 12 DLG verweist den Einschreiter schließlich auf das Materiengesetz, das anderes als §12 bestimmen kann. Dieses Materiengesetz gilt es nun zu finden und korrekt zu interpretieren. Sollte dieses Materiengesetz nun tatsächlich für die Anwendung des § 12 DLG optiert haben, so wäre zu analysieren, ob dies zur Gänze oder in geänderter Form geschehen ist und ggf. in der Berechnung zu berücksichtigen, dass der Fristbeginn abweichend vom AVG nach Datum des Einlangens des mängelfreien Antrages zu bestimmen ist. Idealerweise kennt der Einschreiter auch den § 4 DLG und, soweit auf ihn zutreffend, die dort angesprochenen Regelungen samt Regelungsgrund, da den Bestimmungen des DLG widersprechende Regelungen, die auf Gemeinschaftsrecht beruhen und spezifische Aspekte der Aufnahme und der Ausübung einer Dienstleistung in bestimmten Berufen oder Bereichen regeln, dem DLG vorgehen.¹²

1.2.3. Die Informationspflichten der Poststelle (§ 7 DLG)

§ 7 Abs. 1 DLG bestimmt in Umsetzung des Art. 7 der DL-RL, dass der eAP Dienstleistungserbringern und -empfängern allgemeine und aktuelle Informationen über die Anforderungen für die Aufnahme und Ausübung von Dienstleistungen einschließlich der damit verbundenen Verfahren und Formalitäten, über die zuständigen Behörden, über die Verfügbarkeit und Zugangsbedingungen von Registern und Datenbanken, über Rechtseinrichtungen sowie Angaben zu unterstützenden Stellen in klarer und leicht verständlicher Form sowie aus der Ferne und elektronisch leicht zugänglich zur Verfügung zu stellen hat.¹³ Auskunftersuchen in Hinblick auf diese gelisteten Informationen hat der eAP so schnell wie möglich zu beantworten bzw. den Anfragenden in Kenntnis zu setzen, wenn sein Ersuchen fehlerhaft oder unbegründet ist (Abs. 3). Anfragende mit darüber hinausgehendem Informationsbedarf hat der eAP an die Behörden oder zuständigen Stellen zu verweisen (Abs. 5). Auf Anfrage hat der eAP zudem den Verfahrensstand bei der Behörde schnellstmöglich zu ermitteln und mitzuteilen (Abs. 4). § 8 DLG nimmt schließlich die Bundesminister und Landesregierungen in die Pflicht, im Rahmen ihres gesetzlichen Wirkungsbereichs dem eAP die nach § 7 Abs. 1 Z. 1-4 erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen.¹⁴

Allgemeine, die in Abs. 1 aufgelisteten Punkte betreffende Informationen sind somit vom eAP aus der Ferne und elektronisch leicht zugänglich zur Verfügung zu stellen, etwa in Form eines Webportals.¹⁵ In Hinblick auf diese Informationen hat der eAP Auskunftersuchen zu beantworten. I.V.m. § 6 Abs. 1 DLG muss ein solches

¹² Beachte zur Kontrolle der Rechenaufgabe die nach § 13 von der zuständigen Stelle auszustellende Empfangsbestätigung, die u.a. auch Beginn und Dauer der Entscheidungsfrist zu enthalten hat.

¹³ Die Informationspflichten des Art. 22 DL-RL (Informationen über die Dienstleistungserbringer und ihre Dienstleistungen) werden durch § 22 DLG umgesetzt, die Informationspflichten nach Art. 21 DL-RL (Unterstützung der Dienstleistungsempfänger) werden im DLG nicht berücksichtigt. Die in Art. 11 Abs. 3 DL-RL statuierte Pflicht des Dienstleistungserbringers, dem eAP bestimmte Änderungen (Gründung von Tochtergesellschaften, Wegfall von Genehmigungsvoraussetzungen) mitzuteilen, ist lt. EB zu § 7 Abs. 1 und 2 DLG in den jeweiligen Materiengesetzen zu normieren.

¹⁴ Im Falle von fehlerhaften Auskünften/Informationen gilt das Amtshaftungsrecht, da der eAP aufgrund ausdrücklicher gesetzlicher Verpflichtung, also in Vollziehung der Gesetze handelt. Eine allfällige Haftung für Schäden trifft die Gebietskörperschaft, für die der eAP tätig geworden ist (EB zu § 7 Abs. 1 und 2 DLG).

¹⁵ Für Überlegungen zu einem elektronischen Informationsportal zur Umsetzung der DL-RL siehe [Li09/1,2].

Auskunftersuchen schriftlich gestellt werden. Damit ist gleichzeitig festgelegt, dass weder eine „physische“ Anlaufstelle noch ein Telefondienst eingerichtet werden müssen.¹⁶ Es ist augenfällig, dass § 7 DLG im Gegensatz zu Art. 7 DL-RL weder den Begriff Unterstützung noch jenen des Unterstützungsansuchens verwendet. Dies scheint mit der Minimalausstattung des eAP, aber auch mit der Manuktionspflicht (in der Regel mündliche Rechtsbelehrung) des § 13a AVG in Zusammenhang zu stehen, die weiterhin die sachlich zuständige Behörde und nicht den eAP trifft.

Spätestens an dieser Stelle muss in Frage gestellt werden, ob eine Informationsmaterial verteilende Poststelle ohne Beratungs- und Unterstützungsfunktionen den von der DL-RL an den eAP gestellten Anforderungen genügt. Intention der DL-RL ist eine einheitliche Kontaktstelle, über die der Dienstleistungserbringer die erforderlichen Informationen und Formulare erhalten und die notwendigen Formalitäten und Verfahren *abwickeln* kann, um sich nicht mit einer Vielzahl von unterschiedlichen Stellen und Behörden auseinandersetzen müssen. EG 48 der DL-RL spricht deutlich von der wichtigen Unterstützerfunktion des eAP gegenüber dem Dienstleistungserbringer, von seiner Rolle als Koordinator und seiner Position als Mittler und Vermittler zwischen Dienstleistungserbringer und Behörden. Eine reine Boten- oder Briefkastenfunktion kann folglich nicht ausreichend sein.¹⁷

1.2.4. Die Elektronische Verfahrensabwicklung (§§ 10, 11 DLG)

§ 10 DLG beschränkt sich darauf festzulegen, dass beim eAP und bei der Behörde die technischen Voraussetzungen im Sinne des § 13 Abs. 2 AVG vorliegen müssen, damit Anbringen in elektronischer Form eingebracht werden können, bei der Behörde müssen zusätzlich die technischen Voraussetzungen vorliegen, damit Zustellungen auch elektronisch i.S. des 3. Abschnitts ZustellG (ZustG) erfolgen können.¹⁸ Die EB zu § 10 Abs. 1 stellen lapidar fest, dass die elektronische Einbringung von Anbringen jedenfalls technisch möglich sein müsse.

Gem. § 13 Abs. 2 AVG können schriftliche Anbringen in jeder technisch möglichen Form übermittelt werden, mit E-Mail jedoch nur insoweit, als nicht besondere Übermittlungsformen vorgesehen sind, wobei etwaige technische Voraussetzungen oder organisatorische Beschränkungen im Internet bekanntzumachen sind. Diese Bestimmung bezieht sich auf die Möglichkeiten des eAP und die Bedingung, dass die elektronische Einbringung technisch möglich sein muss, ließe sich bei Bekanntgabe dieser Beschränkungen im Internet nötigenfalls wohl auch durch ein digitales Faxgerät erfüllen

¹⁶ Die Kommission bejaht in [Ko07, Punkt 5.2.1, Absatz 7], dass ein elektronischer eAP ohne physische Infrastruktur ausreichend sein kann, allerdings unter der Voraussetzung einer allen Anforderungen gerecht werdenden elektronischen Infrastruktur und einer Hotline. Ablehnend [Li08, 763] unter der Prämisse, dass eine vollständige elektronische Verfahrensabwicklung nicht immer möglich sein wird.

¹⁷ Vgl. [Li08, 755 ff.], [Ko07, 26 ff.], *Ziekow* und *Windoffer* sprechen in [SO08, 149 f.] vom eAP als Front Office und Verfahrenspartner, siehe auch *Windoffer* in [Le08, 25 ff.] oder [ZW06, 33 ff.] und *Beck* in [ZW06, 177 ff]. Großzügig *Maydell* in [Br08, 99]: „..... these single points of contact act on behalf of the service provider through substantially coordinating the necessary steps within the relevant national authorities.“

¹⁸ Zur österreichischen E-Government-Architektur zur DL-RL siehe [Gr09]. Vgl. Deutschland Online, insb. <http://www.deutschland-online.de/>, [DO08], [Lu08/1].

[Li08, 762]. Zahlreiche Verwaltungsvorschriften schreiben jedoch eine besondere Form der Einbringung vor, etwa die Verwendung vorgeschriebener Formulare oder die Einhaltung besonderer Formen der elektronischen Übermittlung. Auf solche Formvorschriften hat der eAP gem. § 6 Abs. 4 DLG „hinzuweisen“. Die EB zu § 6 Abs. 4 DLG führen aus, dass der eAP darauf hinzuweisen hätte, wenn das vom Einschreiter eingebrachte Anbringen gesetzlichen Formvorschriften nicht entsprechen sollte.¹⁹ Eine solche Hinweispflicht scheint in Hinblick auf die Vorgaben der DL-RL allerdings etwas zu schwach, der eAP hätte diese Formvorschriften vielmehr im Vorfeld anzubieten und Zugang zu entsprechenden Formularen oder elektronischen Verfahren zu vermitteln.

Behörden müssen zudem technisch in der Lage sein, die Zustellung von Schriftstücken elektronisch nach ZustG vornehmen zu können. Die nachweisliche elektronische Zustellung hat nach § 35 ZustG (Zustelldienst), die nichtnachweisliche elektronische Zustellung nach § 36 ZustG (Zustelldienst), § 37 ZustG (E-Mail oder elektronisches Kommunikationssystem der Behörde) oder § 37a ZustG (unmittelbare elektronische Ausfolgung) zu erfolgen. Wie die Zustellung im Einzelfall vorzunehmen ist (mit oder ohne Zustellnachweis), richtet sich nach den das jeweilige Verfahren regelnden Vorschriften. Zum Empfang nachweislicher elektronischer Zustellungen von Behörden und zur Registrierung bei einem der zwei bislang zugelassenen elektronischen Zustelldienste²⁰ bedarf es allerdings jedenfalls einer Bürgerkarte nach E-GovernmentG.

Dies steht im Missverhältnis zur kürzlich ergangenen Entscheidung der Kommission zu Art. 8 DL-RL.²¹ Die Entscheidung gestattet den Mitgliedstaaten zwar, wenn dies aufgrund einer angemessenen Risikoeinschätzung gerechtfertigt und mit Art. 5 DL-RL vereinbar ist, für die Abwicklung bestimmter Verfahren und Formalitäten zu verlangen, dass der Dienstleistungserbringer fortgeschrittene, auf einem qualifizierten Zertifikat beruhende elektronische Signaturen verwendet, bei entsprechendem Risiko auch, dass die Signaturen von sicheren Signaturerstellungseinheiten erstellt wurden (Signaturrichtlinie 1999/93/EG). Die Mitgliedstaaten haben Signaturen allerdings unabhängig davon zu akzeptieren, in welchem Mitgliedstaat der Unterzeichner oder der Zertifizierungsdiensteanbieter niedergelassen sind und dürfen die Anerkennung nicht von Erfordernissen abhängig machen, die den Dienstleistungserbringer bei der Nutzung der elektronischen Verfahren behindern. Um dieses Ziel zu erreichen, haben die Mitgliedstaaten den im Anhang angeführten technischen Spezifikationen entsprechende vertrauenswürdige Listen mit Mindestangaben zu den von ihnen akkreditierten Zertifizierungsdiensteanbietern zu veröffentlichen. Misslicher Weise fehlt der Anhang im Amtsblatt.

Abschließend ist noch ein Blick auf Art. 5 Abs. 3 DL-RL zu werfen, demzufolge alle Dokumente eines anderen Mitgliedstaates unabhängig von Formvorschriften zum Nachweis von Anforderungen anerkannt werden müssen, wenn diese Dokumente eine

¹⁹ In Ermangelung eigener Entscheidungszuständigkeit hätte der eAP ein formal mangelhaftes Anbringen allerdings trotzdem nach § 6 Abs. 3 DLG weiterzuleiten. Der Mängelbehebungsauftrag obliegt der Behörde.

²⁰ Dies sind <https://www.meinbrief.at> (Raiffeisen Informatik GmbH) und <https://www.brz-zustelldienst.at/> (Bundesrechenzentrum GmbH). Siehe auch <http://www.buergerkarte.at>.

²¹ Entscheidung der Kommission vom 16. Oktober 2009 über Maßnahmen zur Erleichterung der Nutzung elektronischer Verfahren über eAP gemäß RL 2006/123/EG, Abl. L 274 vom 20.10.2009 S. 36-37.

gleichwertige Funktion haben oder aus ihnen hervorgeht, dass die Anforderung erfüllt ist. Darüber hinaus darf nicht verlangt werden, dass Dokumente eines anderen Mitgliedstaates im Original, in beglaubigter Kopie oder in beglaubigter Übersetzung vorzulegen sind, wenn dies nicht in anderen Gemeinschaftsakten vorgesehen oder aus zwingenden Gründen des Allgemeininteresses notwendig ist. Abs. 4 selbiger Bestimmung relativiert jedoch sogleich, indem er eine Vielzahl von Dokumenten von dieser Regelung ausnimmt.²² § 11 DLG bestimmt hierzu, dass der Dienstleistungserbringer anstelle von Originaldokumenten oder beglaubigten Kopien entweder (Z. 1) elektronische Kopien, deren Übereinstimmung mit dem Originaldokument durch eine dafür zuständige Stelle eines anderen EWR-Staates elektronisch bestätigt wurde, vorlegen kann oder (Z. 2) bei der Behörde nach Maßgabe der vorhandenen technischen Voraussetzungen elektronische Kopien von Originaldokumenten anfertigen lassen kann, wobei diesfalls die Übereinstimmung der elektronischen Kopie mit dem Original durch eine Amtssignatur i.S. des § 19 E-GovernmentG zu bestätigen ist (amtssignierter Scan).²³ Z. 1 stellt hierbei keine besonderen Anforderungen an die elektronische Bestätigung oder die zuständige Stelle des anderen EWR Staates und lässt somit viele Varianten zu, etwa eine Anfrage über das IMI oder die Versendung eines Scans per Email an die zuständige Stelle mit Ersuchen um Prüfung. Eine Kopie nach Z. 2 erscheint schwieriger zu erlangen, insb. bedürfte es der Publikation der entsprechend ausgestatteten Behörden. Bedauerlich ist, dass weder die eAP als zentrale Anlaufstellen, noch Notare oder Rechtsanwälte, die aufgrund der elektronischen Archive über entsprechende technische Ausrüstung und über Berufssignaturen verfügen, als „Kopierstellen“ fungieren dürfen.

1.3. Resümee

Die österreichische Regierungsvorlage stellt geringe Ansprüche an die Verwaltungsvereinfachung und den eAP.²⁴ Die Aufgaben des eAP beschränken sich darauf, Anbringen als Poststelle weiterzuleiten, auf die Nichteinhaltung von Formvorschriften hinzuweisen, die ihnen von den Bundesministern und Landesregierungen zur Verfügung zu stellenden Informationen zu publizieren, darüber hinausgehende Auskunftersuchen an die zuständigen Stellen weiterzuleiten und auf Anfrage den Verfahrensstand bei der Behörde zu ermitteln. Eine Beratung, Unterstützung oder Koordination der Anliegen des Dienstleistungserbringers gehören genauso wenig zum definierten Standardrepertoire des österreichischen eAP wie physische Anlaufstellen oder telefonische Auskünfte. Die Vorgaben der DL-RL betreffend den eAP sind durch das DLG nicht erfüllt, auch in Hinblick auf die geforderte Einfachheit von Verfahren und Formalitäten und die transparenten Regelungen und Fristen stellen sich einige Bedenken. Die schleppende, wenig ambitionierte Umsetzung

²² Dies gilt z.B. für Dokumente i.S. des Art. 7 Abs. 2 und des Art. 50 der Berufsanerkennungsrichtlinie (RL 2005/36/EG), aber auch für jene, auf die in der Richtlinie über die Niederlassung von Rechtsanwälten (RL 98/5/EG), die Richtlinie über das öffentliche Auftragswesen (RL 2004/18/EG) sowie die Erste und die FIFte Gesellschaftsrichtlinie (RL 68/151/EWG und 89/666/EWG) verwiesen wird.

²³ Vom Begriff des Originaldokuments oder des Originals scheinen auch „originale“ beglaubigte Kopien oder „originale“ beglaubigte Übersetzungen umfasst.

²⁴ Lesenswert [Ma06], siehe auch [Oe06]. Lösungsvorschläge technischer Natur liefert [Lu08/2].

ist wohl auf die verteilten Kompetenzen und die Vielzahl der involvierten Akteure, nicht zuletzt aber auch darauf, dass die DL-RL aus österreichischer Sicht nicht den heimischen Unternehmer fördert, zurückzuführen. Der Dienstleistungserbringer wird schlussendlich mit der Inanspruchnahme praktisch unterstützender Stellen besser beraten sein.

Literaturverzeichnis

- [Ad09] Adler, G.: Aspekte der Implementierung der Dienstleistungsrichtlinie in Österreich. *Wirtschaftsrechtliche Blätter wbl* 9/2009, Springer, Wien, 425-436.
- [Br08] Breuss, F. et al. (Hrsg.): *Services Liberalisation in the Internal Market*. Springer, Wien/New York, 2008.
- [Bu07] Buchinger, St. et al. (Hrsg.): *Dienstleistungsrichtlinie: Ein Erfolg der Präsidentschaft 2006*. Verlag Österreich, Wien, 2007.
- [DO08] Deutschland-Online: *Projektbericht Deutschland-Online-Vorhaben IT-Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie*. Deutschland Online, Berlin, 2008.
- [Gr09] Graf, C. et al. (Hrsg.): *Die Europäische Dienstleistungsrichtlinie – Turbo für die Wirtschaft oder Sturm im Wasserglas?* Verlag Dr. Kovač, Hamburg, 2009.
- [Gr09] Grandits, F.: *E-Government Architektur zur Dienstleistungsrichtlinie v. 1.0.0*. AG e-Government Bund-Länder-Gemeinden, Graz, 2009 (<http://www.ref.gv.at/E-Government/1817.0.html>).
- [Ha03] Hauer, W.R.J.; Leukauf, O.: *Handbuch des österreichischen Verwaltungsverfahrens*. Linde, Wien, 2003.
- [KA09] Klamert, M.; Adler, G.: *Horizontalität oder Vertikalität – Diskussion von Regulierungsmodellen am Beispiel der Dienstleistungsrichtlinie*. *Wirtschaftsrechtliche Blätter wbl* 1/2009, Springer, Wien, 11-15.
- [KK08] Koeck, H.F.; Karollus, M.M. (Hrsg.): *The New Services Directive of the European Union*. Nomos, Baden-Baden, 2008.
- [Ko07] Kommission der Europäischen Gemeinschaften: *Handbuch zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie*. Amt für amtliche Veröffentlichungen, Luxemburg, 2007.
- [Le08] Leible, S. (Hrsg.): *Die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie – Chancen und Risiken für Deutschland*. JWV, Jena, 2008.
- [Li08] Liebwald, D.: *Verwaltungsvereinfachung unter der Dienstleistungsrichtlinie*. *Zeitschrift für Verwaltung ZfV* 6/2008, LexisNexis, Wien, 751-763.
- [Li09/1] Liebwald, D.: *An Ontology for the Implementation of the EU Services Directive*. In: *Governatori, G. (Hrsg.): Proc. of the JURIX 2009*. ACM Press, New York, 100-105.
- [Li09/2] Liebwald, D.: *Legal Knowledge Representation and Modelling Legal Norms*. *The EU Services Directive*. In: *Casellas, N. et al. (Hrsg.): Proc. of the LOAIT 2009*. IDT series Vol. 2, Huygens Editorial, Barcelona, 2009, 29-36.
- [Lu08/1] Lucke, J.v. et al.: *Gestaltungsoptionen, Anforderungen und Architekturüberlegungen zum Ansatz eines Einheitlichen Ansprechpartners*. FOKUS White Paper v. 2.0. IRB Verlag, Stuttgart, 2008.
- [Lu08/2] Lucke, J.v.: *Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung*. Josef EUL Verlag, Köln, 2008.
- [Ma06] Manssen, G.: *Verwaltungsrecht als Standortnachteil?* C. H. Beck, München, 2006.
- [Oe06] OECD: *Cutting Red Tape: National Strategies for Administrative Simplification*. OECD Editions, Paris, 2006.
- [SO08] Schlachter, M.; Ohler, Ch. (Hrsg.): *Europäische Dienstleistungsrichtlinie: Handkommentar*. Nomos, Baden-Baden, 2008.
- [ZW07] Ziekow, J., Windoffer, A. (Hrsg.): *Ein einheitlicher Ansprechpartner für Dienstleister*. Nomos, Baden-Baden, 2007.