

von **Nathalie Lengert**

Warenverkauf nach Frankreich: Haftungsrisiken vorbeugen

Der E-Commerce hat längst die Staatsgrenzen der Bundesrepublik überschritten. Zahlreiche Online-Händler bieten ihre Waren grenzüberschreitend auch in Frankreich an. Doch obwohl der Verbraucherschutz von Brüssel aus gelenkt wird, sind noch einige wesentliche Unterschiede in der Rechtslage des E-Commerce zwischen Deutschland und Frankreich zu erkennen. Damit steigt natürlich auch die Gefahr von kostspieligen Sanktionen im Nachbarland, wie es neulich etwa einer der größten französischen Mobilfunkanbieter Free erfahren musste, als 32 seiner AGB-Klauseln für nichtig erklärt wurden - und 50.000 Euro an eine Verbraucherschutzorganisation zu zahlen waren.

Im Folgenden sollen einige der wesentlichen rechtlichen Unterschiede zwischen deutschem und französischem Recht aufgezeigt werden.

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen / Hotline-Pflicht

1. Einführung

Für Unternehmer, die auf elektronischem Weg Waren oder Dienstleistungen anbieten, wird eine Pflicht zur Aufstellung von AGB aus Art. 1369-4 Code Civil hergeleitet.

Art. 1369-4 Code Civil: "Quiconque propose, à titre professionnel, par voie électronique, la fourniture de biens ou la prestation de services, met à disposition les conditions contractuelles applicables d'une manière qui permette leur conservation et leur reproduction. Sans préjudice des conditions de validité mentionnées dans l'offre, son auteur reste engagé par elle tant qu'elle est accessible par voie électronique de son fait. L'offre énonce en outre :

1° Les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique ;

2° Les moyens techniques permettant à l'utilisateur, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger ;

3° Les langues proposées pour la conclusion du contrat ;

4° En cas d'archivage du contrat, les modalités de cet archivage par l'auteur de l'offre et les conditions d'accès au contrat archivé ;

5° Les moyens de consulter par voie électronique les règles professionnelles et commerciales auxquelles l'auteur de l'offre entend, le cas échéant, se soumettre."

Hinsichtlich der wirksamen Einbeziehung der AGB in den Vertrag, enthält das französische Recht keine den §§ 305 ff BGB entsprechenden Regelungen. Allerdings ist zumindest im Verhältnis Unternehmer-Verbraucher eine ausdrückliche Verweisklausel sowie die Kenntnisnahme des Verbrauchers von den AGB erforderlich, Art. L. 132-1, R. 132-1 Code de la Consommation.

Eine Inhaltskontrolle von AGB findet sich in Art. L. 132-1, R. 132-1, 132-2 und L. 133-2 Code de la Consommation, die der in §§ 307 ff. BGB sehr ähnelt aber anders als in Deutschland auch für Individualabreden gilt.

So enthält Art. L. 133-2 Code de la Consommation eine Generalklausel, die § 307 Abs. 1 BGB entspricht und ein allgemeines Transparenzgebot aufstellt.

Art. L 133-2 Code de la Consommation: "Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non-professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.

Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur ou au non-professionnel. Le présent alinéa n'est toutefois pas applicable aux procédures engagées sur le fondement de l'article L. 421-6."

In Art. R. 132-1 Code de la Consommation ist die sog. "liste noir" von unwiderlegbar missbräuchlichen Klauseln zu finden, die absolut verboten sind.

Art. R. 132-1 Code de la Consommation: "Dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont de manière irréfragable présumées abusives, au sens des dispositions du premier et du troisième alinéas de l'article L. 132-1 et dès lors interdites, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

- 1° Constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion ;*
- 2° Restreindre l'obligation pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires ;*
- 3° Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre ;*
- 4° Accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat ;*
- 5° Contraindre le non-professionnel ou le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service ;*
- 6° Supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations ;*
- 7° Interdire au non-professionnel ou au consommateur le droit de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou de son obligation de fourniture d'un service ;*
- 8° Reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au non-professionnel ou au consommateur ;*
- 9° Permettre au professionnel de retenir les sommes versées au titre de prestations non réalisées par lui, lorsque celui-ci résilie lui-même discrétionnairement le contrat ;*
- 10° Soumettre, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation à un délai de préavis plus long pour le non-professionnel ou le consommateur que pour le professionnel ;*
- 11° Subordonner, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation par le non-professionnel ou par le consommateur au versement d'une indemnité au profit du professionnel ;*
- 12° Imposer au non-professionnel ou au consommateur la charge de la preuve, qui, en vertu du droit applicable, devrait incomber normalement à l'autre partie au contrat."*

Dahingegen wird die Unwirksamkeit der Klauseln der sog. "liste grise" in Art. R. 132-2 Code de la Consommation nur vermutet, der Gegenbeweis ist somit zulässig.

Art. R. 132-2 Code de la Consommation: "Dans les contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels ou des consommateurs, sont présumées abusives au sens des dispositions du premier et du deuxième alinéas de l'article L. 132-1, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire, les clauses ayant pour objet ou pour effet de :

1° Prévoir un engagement ferme du non-professionnel ou du consommateur, alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté ;

2° Autoriser le professionnel à conserver des sommes versées par le non-professionnel ou le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir réciproquement le droit pour le non-professionnel ou le consommateur de percevoir une indemnité d'un montant équivalent, ou égale au double en cas de versement d'arrhes au sens de l'article L. 114-1, si c'est le professionnel qui renonce ;

3° Imposer au non-professionnel ou au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné ;

4° Reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable ;

5° Permettre au professionnel de procéder à la cession de son contrat sans l'accord du non-professionnel ou du consommateur et lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du non-professionnel ou du consommateur ;

6° Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties, autres que celles prévues au 3° de l'article R. 132-1 ;

7° Stipuler une date indicative d'exécution du contrat, hors les cas où la loi l'autorise ;

8° Soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le non-professionnel ou le consommateur que pour le professionnel ;

9° Limiter indûment les moyens de preuve à la disposition du non-professionnel ou du consommateur ;

10° Supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges."

2. Einige Unterschiede zum deutschen Recht

Das französische Recht kennt keine Legaldefinition von Verbraucher und Unternehmer. Die Rechtsprechung entscheidet im Einzelfall. Allerdings entspricht zumindest die Definition des Verbrauchers des Institut National de la Consommation weitestgehend der in § 13 BGB.

Auch die Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris definiert in ihrem Vertragsmodell die Begriffe wie das BGB.

Seit der Einführung der Loi-Chatel im Jahre 2007, die das französische Verbraucherschutzgesetz, insbesondere das Fernabsatzrecht, erheblich zugunsten des Verbrauchers modifiziert hat, muss der Verkäufer eine Hotline anbieten, unter der der Verbraucher zu regulären Festnetztelefonatskosten Informationen zu seiner Bestellung erhalten kann, Art. L 121-18, Code de la Consommation.

Art. L 121-18, Code de la Consommation: "Sans préjudice des informations prévues par les articles L. 111-1, L. 111-2 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, l'offre de contrat doit comporter les informations suivantes :

1° Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;", Art. L 121-19 Al. 3 Code de la Consommation "III.-Les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique.

Es empfiehlt sich diese Hotlinenummer schon in die AGB aufzunehmen.

Nach Art. L. 121-20-3 Al. 1 Code de la Consommation ist der Verkäufer verpflichtet eine "date limite" d.h. den spätmöglichen Zeitpunkt für die Lieferung anzugeben.

Art. L. 121-20-3 Al. 1 Code de la Consommation: "Le fournisseur doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de services. A défaut, le fournisseur est réputé devoir délivrer le bien ou exécuter la prestation de services dès la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette date limite, le consommateur peut obtenir la résolution de la vente dans les conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas de l'article L. 114-1. Il est alors remboursé dans les conditions de l'article L. 121-20-1.

Insbesondere darf die angegebene Höchstfrist nicht nur als unverbindlich dargestellt werden, sonst drohen Sanktionen, die mit teilweise erheblichen Kosten verbunden sind. Mangels entsprechender Angaben zur

Höchstfrist wird vermutet, dass der Verkäufer mit Vertragsschluss zur Lieferung verpflichtet ist. Sollte diese Frist nicht eingehalten werden, kann der Verbraucher bei einem Verzug von mindestens 7 Tagen die Auflösung des Vertrages verlangen.

Auch kann sich der Verkäufer vorbehalten, eine Ware gleicher Qualität und gleichen Preises zu liefern, wenn die bestellte Ware nicht verfügbar ist. Von dieser, dem deutschen Recht eher fremden Regelung, wird in französischen AGB häufig Gebrauch gemacht. Sollte jedoch der Kunde in diesem Fall ein ihm zustehendes Widerrufsrecht ausüben, so trägt der Verkäufer die Rücksendekosten, Art. L 121-20-3 Al. 3 Code de la Consommation.

Art. L 121-20-3 Al. 3 Code de la Consommation: "Toutefois, si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur peut fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé."

Das französische Recht enthält auch eine genaue Regelung hinsichtlich der Aufbewahrung des Vertragstextes. Nach Art. L 134-2 Code de la Consommation ist der Verkäufer verpflichtet den Vertragstext für 10 Jahre zu speichern und dem Verbraucher jederzeit zugänglich zu machen, wenn der Kaufpreis mindestens 120 € beträgt.

Art. L 134-2 Code de la Consommation: "Lorsque le contrat est conclu par voie électronique et qu'il porte sur une somme égale ou supérieure à un montant fixé par décret, le contractant professionnel assure la conservation de l'écrit qui le constate pendant un délai déterminé par ce même décret et en garantit à tout moment l'accès à son cocontractant si celui-ci en fait la demande."

II. Widerrufsbelehrung

Auch das französische Recht kennt ein Verbraucherwiderrufsrecht bei Fernabsatzverträgen, doch auch hier ist eine Reihe von Besonderheiten zu beachten.

Um diesen Rechnung zu tragen, haben wir eine den französischen Anforderungen entsprechende Widerrufsbelehrung direkt in unsere AGB eingebaut.

Der Verbraucher kann entsprechend Art. 121-20 Al. 1 Code de la Consommation den mit dem Unternehmer geschlossenen Vertrag innerhalb von sieben Tagen widerrufen, ohne dafür Gründe angeben oder Kosten tragen zu müssen, mit Ausnahme der Rücksendekosten.

Art. 121-20 Al. 1 Code de la Consommation: "Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour."

Die gesetzliche Widerrufsfrist ist zuungunsten des Verbrauchers also nur halb so kurz wie im deutschen Recht.

Allerdings ist der Verkäufer verpflichtet dem Verbraucher die ursprünglichen Lieferkosten zu erstatten, auch wenn der Verbraucher eine besondere (und somit kostspieligere) Art der Versendung gewählt hat, Art. L 121-20-1 Code de la Consommation.

Art. L 121-20-1 Code de la Consommation: "Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement"

Die Frist beginnt mit dem Erhalt der Ware. Sollten die in Art. L 121-19 Code de la Consommation vorgeschriebenen Informationen nicht mitgeteilt worden sein, beträgt die Widerrufsfrist 3 Monate. Auch hier wird von der deutschen Regelung abgewichen, wonach die Frist erst mit Erhalt der Informationen und nicht in jedem Fall nach 3 Monaten beginnt. Sollte die Mitteilung der vorgeschriebenen Informationen allerdings innerhalb dieser 3 Monate erfolgen, beginnt mit Mitteilung der Informationen die siebentägige Widerrufsfrist.

Art. L 121-20 Al. 2, 3 Code de la Consommation: "Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de sept jours mentionné au premier alinéa."

Zur Ausübung des Widerrufs genügt die rechtzeitige Rücksendung der Ware oder die rechtzeitige Mitteilung in Textform.

Die Rückerstattung der vom Käufer getragenen Kosten muss spätestens innerhalb von dreißig Tagen erfolgen. Eine Rückerstattung in Form eines Wertgutscheins ist nur noch mit ausdrücklichem Einverständnis des Verbrauchers möglich.

Der Verkäufer ist verpflichtet den Verbraucher auf das Bestehen oder Nichtbestehen eines

Widerrufsrechts, sowie über eventuelle Begrenzungen zu informieren.

Art. L 121-18 Code de la Consommation: "Sans préjudice des informations prévues par les articles L. 111-1, L. 111-2 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, l'offre de contrat doit comporter les informations suivantes :

4° L'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation ;"

Fazit

Obwohl sich das EU-Recht eine Harmonisierung des Verbraucherschutzes als Ziel gesetzt hat, sind dennoch erhebliche Unterschiede in den rechtlichen Regelungen der jeweiligen Mitgliedsstaaten vorhanden. Online-Händlern, die ihren Markt nach Frankreich erweitern wollen, kann nur geraten werden vorher qualifizierten Rechtsrat einzuholen, um die drohenden Sanktionen zu umgehen.

Sie interessieren sich für unsere neuen französischen Rechtstexte? **Sprechen Sie uns gerne diesbezüglich an.**

Autor:

Nathalie Lengert

(jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)