

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

E-Commerce Frankreich: Vorvertragliche Informationspflichten des Onlinehändlers bei Fernabsatzverträgen mit Verbrauchern

Für den Bereich vorvertragliche Informationspflichten des Onlinehändlers gegenüber Verbrauchern in Frankreich bestehen erhebliche Unterschiede zum deutschen Recht. Dies hat Auswirkungen sowohl auf die Gestaltung der Webseite des Händlers wie für die von ihm verwendeten AGB. Gerade in diesem Bereich ist die französische Wettbewerbsbehörde gegen deutsche Onlinehändler tätig geworden. Wenn Sie dieses Thema interessiert, dann lesen Sie den folgenden Beitrag.

Frage: In welcher Sprache müssen Informationen auf der Webseite des Onlinehändlers gefasst sein?

Das Sprachengesetz vom 4.8.1994 „Loi Toubon“ schreibt verpflichtend vor, dass sämtliche Informationen auf der Webseite des Onlinehändlers, die sich an französische Verbraucher richten, in französischer Sprache abgefasst sein müssen. Bei einem Verstoß gegen das Sprachengesetz kann die französische Wettbewerbsbehörde einschreiten und notfalls Bußgelder verhängen.

Frage: Gelten hier französische Bestimmungen, die über die in den einschlägigen EU-Richtlinien festgelegten Bestimmungen und über den Standard nach deutschem Recht hinausgehen?

Ja.

Die Verbraucherrechterichtlinie 2011/83 sollte eigentlich das Fernabsatzrecht in der EU vollharmonisieren, so dass in allen Mitgliedsstaaten gleiche Standards für vorvertragliche Informationspflichten bestehen. Frankreich hat zwar diese Richtlinie 2011/83, die die vorvertraglichen Informationspflichten des Onlinehändlers in Ergänzung zur Richtlinie 2006/123/RG und 2006/31/EG regelt, durch das Gesetz „Hamon“ in nationales Recht (insbesondere Code de la Consommation) umgesetzt. Allerdings hat Frankreich von der in der Verbraucherrechterichtlinie genannten Öffnungsklausel Gebrauch gemacht, dass dem Onlinehändler über die Vorgaben der Richtlinie hinaus zusätzliche Informationspflichten auferlegt werden können, wie aus Erwägungsgrund 12 der Richtlinie hervorgeht.

“

Erwägungsgrund 12

Die in dieser Richtlinie vorgesehenen Informationspflichten sollten die Informationspflichten nach der Richtlinie 2006/123/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über Dienstleistungen im Binnenmarkt (2) und nach der Richtlinie 2000/31/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt („Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr“) (3) ergänzen. Die Mitgliedstaaten sollten weiterhin die Möglichkeit haben, den in ihrem Hoheitsgebiet niedergelassenen Dienstleistungserbringern zusätzliche Informationspflichten aufzuerlegen.

”

Vorvertragliche Pflichten des Onlinehändlers beziehen sich nach der Verbraucherrichtlinie 2011/83 auf Angaben in seinem Onlineshop zur Artikelbeschreibung, Preis einschließlich Steuern, Versandkosten, Zahlungsbedingungen, Widerrufsrecht beziehen (Die Frage Impressum und Datenschutz wird gesondert in Kapitel 10 und 11 abgehandelt).

Das französische Recht geht in der Frage der Informationspflichten des Onlinehändlers über den Standard der in den einschlägigen oben zitierten EU-Richtlinien hinaus.

Das französische Verbrauchergesetz unterscheidet dabei zwischen Pflichtinformationen, die in die AGB des Onlinehändlers aufgenommen werden müssen (AGB-Pflichtinformationen) und vorvertraglichen Pflichtinformationen.

Zusätzliche AGB-Pflichtinformationen

In den AGB des Onlinehändlers muss nach französischem Recht ein gesonderter Passus zum gesetzlichen Gewährleistungsrechts, gegebenenfalls zu einer Vertragsgarantie sowie zur Möglichkeit eines Mediationsverfahrens aufgenommen werden.

“

Art. 211-2

Les conditions générales de vente applicables aux contrats de consommation mentionnent :

- 1° Selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie, l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur ;
- 2° Le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente.

Art. 211-3

Lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le

professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à la procédure de médiation de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

”

Was oft von Onlinehändlern übersehen wird: Ein einfacher Verweis in den AGB auf das französische Gewährleistungsrecht reicht nicht aus. Der französische Durchführungserlass (Arrêté du 18 décembre 2014 relatif aux informations contenues dans les conditions générales de vente en matière de garantie légale, siehe der oben aufgeführte Art. 211-2 Nr. 2 Code de la Consommation) schreibt detailliert vor, welche Pflichtinformation zum französischen Gewährleistungsrecht in den AGB enthalten sein müssen. Es müssen unter anderem die verschiedenen gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Verbrauchers aufgeführt werden. Es muss die Adresse des Verkäufers genannt werden, an den sich der Verbraucher im Fall von Gewährleistungsansprüchen wenden kann und es muss darauf hingewiesen werden, dass zugunsten des Verbrauchers die Frist für die Vermutung eines Mangels bis 24 Monate nach Empfang der Ware besteht. Weiterhin muss klargestellt werden, dass diese gesetzlichen Gewährleistungsrechte unabhängig von einer Vertragsgarantie gegeben sind.

“

Arrêté du 18 décembre 2014

Article 1

En application de l'article L. 133-3 du code de la consommation, les conditions générales de vente des contrats de consommation doivent comporter les nom et adresse du vendeur garant de la conformité des biens au contrat, permettant au consommateur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

Article 2

Les conditions générales de vente des contrats de consommation mentionnent que le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 211-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Article 3

Les conditions générales de vente des contrats de consommation font figurer dans un encadré les mentions selon lesquelles, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à

compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

Ce même encadré rappelle que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Il rappelle, enfin, que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

”

Empfehlung der IT-Recht Kanzlei: Der Onlinehändler sollte sich bei Formulierung der Pflichtinformation in den AGB zu den Gewährleistungsansprüchen des Verbrauchers möglichst eng an den Wortlaut des Durchführungserlasses halten. Dies ist in den Rechtstexten der IT-Recht Kanzlei für Frankreich berücksichtigt.

Zusätzliche vorvertragliche Pflichtinformationen

Der Pflichtenkatalog (vorvertragliche Informationspflichten) ist nach französischem Verbrauchergesetz weiter als nach deutschem Recht und dem Standard der Verbraucherrechterichtlinie gefasst.

Gegenstand des Pflichtenkataloges sind auch das gesetzlich Gewährleistungsrecht, gegebenenfalls Vertragsgarantien, Aussagen zum Kundendienst falls gegeben, sowie die Möglichkeit als Verbraucher, auf ein Mediationsverfahren zurückzugreifen.

“

Article 111-1 Code de la consommation

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- 2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;
- 3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
- 5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;
- 6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Article R111-1 (Durchführungserlass)

Pour l'application des 4°, 5° et 6° de l'article L. 111-1, le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :

- 1° Son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- 2° Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ainsi que celles prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- 3° S'il y a lieu, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente mentionnés respectivement aux articles L. 217-15 et L. 217-17 ;
- 4° S'il y a lieu, la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de sa résiliation ;
- 5° S'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance ainsi que les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables ;
- 6° Les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation compétents dont il relève en application de l'article L. 616-1.

Problematisch für den deutschen Onlinehändler können sich die Pflichtinformationen zur vertraglichen Garantie und zum Kundendienst erweisen.“

Vertragliche Garantie

Die Vertragsgarantie oder Händlergarantie wird [im Einzelnen hier abgehandelt](#). Falls eine solche Garantie gegeben wird, ist es ratsam, diese Garantie bereits als vorvertragliche Pflichtinformation detailliert zu beschreiben.

Kundendienst, Beispiel Möglichkeit der Reklamation von Lieferschäden

Zur Kundenpflege bieten Onlinehändler einen zusätzlichen Kundendienst, z. B. zur Möglichkeit der Reklamation von Lieferschäden an. Es reicht aber nicht aus, dass die AGB entsprechende Klauseln zum Kundendienst (nicht gesetzlich geboten) enthalten. Hier hat die französische Wettbewerbsbehörde in einem der IT-Recht Kanzlei bekannten Fall (Möglichkeit der Reklamation von Lieferschäden) entschieden, dass solche AGB-Klauseln zum Kundendienst dem Verbraucher vorvertraglich durch entsprechenden Hinweis auf der Webseite des Händlers zur Kenntnis gebracht werden müssen. Die Wettbewerbsbehörde stützt sich hierbei auf Art. 111-1, R 111-1 Code de la Consommation.

“

Article L111-1

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : ...

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Article R111-1

Pour l'application du 4° de l'article L. 111-1, le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :

2°) Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;

”

Empfehlung der IT-Recht Kanzlei: Da das französische Recht zwischen vorvertraglichen Pflichtinformationen und Aussagen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterscheidet, erscheint es der IT-Recht Kanzlei unbedingt empfehlenswert, Informationen zur Gewährleistung und gegebenenfalls zur Garantie wie zum Kundendienst auch auf der Webseite des Onlinehändlers aufzunehmen.

Was die Gewährleistungsansprüche des Verbrauchers angeht, so sollte sich eine entsprechende Pflichtinformation möglichst eng an den Wortlaut des Durchführungserlasses vom 18.12. 2014 halten, der oben im Wortlaut zitiert ist. Hier kann die IT-Recht Kanzlei Formulierungshilfe geben.

Autor:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)

Rechtsanwalt