

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

Zuständige Streitschlichtungsstelle für den Online-Händler mit Sitz in Deutschland, der Waren in Frankreich vertreibt

Die IT-Recht Kanzlei hat in einem [kürzlich veröffentlichten Beitrag](#) zur Frage der Geltung der französischen Vorschriften zur Streitbeilegung Stellung genommen. Dabei ging es auch um die Informationspflicht des Online-Händlers mit Sitz in Deutschland, über welche Streitschlichtungsstelle er seine französischen Kunden informieren muss, wenn der Händler französischem Recht unterworfen ist. Das europäische Verbraucherzentrum Frankreich (Centre Européen des Consommateurs France) hat auf Anfrage der IT-Recht Kanzlei jetzt geantwortet und dabei auch zur Auslegung des französischen Streitbeilegungsrechts bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten Stellung genommen.

Was ist das Problem?

Wie im o.g. Beitrag dargestellt gelten für die Frage der zuständigen Streitschlichtungsstelle bei einem Online-Händler mit Sitz in Deutschland, der seine Webseite auf den Vertrieb an Kunden in Frankreich ausrichtet, Sondervorschriften. Demnach wird die Frage der zuständigen Streitschlichtungsstelle durch die „Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation“ geregelt. Die Webseite dieser Kommission verweist wiederum auf die Webseite des europäischen Verbraucherzentrum Frankreich (Centre Européen des Consommateurs France), die alle Hinweise für die Beilegung deutsch-französischer Verbraucherstreitigkeiten bereithält.

Leider ist auf der Webseite des europäischen Verbraucherzentrums Frankreich keine Antwort zu der Frage zu finden, wie denn nun der Online-Händler mit Sitz in Deutschland bei Vertrieb in Frankreich seinen Informationspflichten hinsichtlich des Streitbeilegungsverfahrens nachkommen soll.

Darum hat die IT-Recht Kanzlei dieses Zentrum mit der Bitte um nähere Erläuterung angeschrieben. Dieser Stellungnahme und der weiteren Korrespondenz ist Folgendes zu entnehmen.

Stellungnahme des Europäischen Verbraucherzentrums Frankreich

- Nur das europäische Verbraucherzentrum Frankreich ist zuständiger Ansprechpartner für den Verbraucher in Frankreich, der sich wegen einer Streitigkeit mit einem Online-Händler mit Sitz in Deutschland an die für ihn zuständige Streitschlichtungsstelle wenden will. Dieses Zentrum ist aber nicht zuständige Schiedsstelle.

- Das europäische Verbraucherzentrum Frankreich wird sich als Ansprechpartner eines solchen Verbrauchers an das europäische Verbraucherzentrum Deutschland wenden. Diese Organisation wird sich dann an den Online-Händler mit Sitz in Deutschland wenden, um zu versuchen, die Streitigkeit mit dem französischen Verbraucher im Wege der außergerichtlichen Streitbeilegung zu lösen.
- Es bleibt dem Verbraucher in Frankreich bei Streitigkeit mit einem Online-Händler mit Sitz in Deutschland aber unbenommen, sich wegen seines Anliegens zur Streitbeilegung die Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung zu wenden.

Leider bleibt das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich ausweichend zu der Frage, wie denn nun der Online-Händler mit Sitz in Deutschland bei Vertrieb an Kunden in Frankreich seinen Informationspflichten zur Streitbeilegung nachkommen soll. Diese Frage betrifft nicht einen konkreten Streitfall mit einem französischen Kunden, sondern bezieht sich auf die allgemeine vorvertragliche Informationspflicht des Online-Händlers zum außergerichtlichen Streitverfahren.

Immerhin ist geklärt, dass das europäische Verbraucherzentrum Deutschland sich an den Onlinehändler mit Sitz in Deutschland bei Verbraucherstreitigkeiten mit einem französischen Kunden wegen einer außergerichtlichen Streitbeilegung wendet.

Empfehlung der IT-Recht Kanzlei

Angesichts dieser Lage bleibt die im zitierten Beitrag der IT-Recht Kanzlei gegebene Empfehlung weiterhin gültig.

Der Online-Händler mit Sitz in Deutschland, der Waren oder Dienstleistungen in Frankreich direkt vertreibt und seine Webseite auf Frankreich ausrichtet, sollte sich an den Wortlaut des französischen Verbraucherschutzgesetzes halten und wegen der zuständigen Streitschlichtungsstelle auf die [Webseite der Kommission zur Kontrolle der Verbraucherstreitbeilegung](#) (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation „CECM“) verweisen. Zusätzlich sollte natürlich wie bisher bereits nach geltendem Recht auf die Plattform der EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung <https://ec.europa.eu/consumers/odr> hingewiesen werden.

Diese Information sollte sich in den AGB des Online-Händlers, auf seiner Webseite (Impressum) und ggfs. auf seinen Bestellscheinen finden. Die IT-Recht Kanzlei berücksichtigt dies in [ihren Rechtstexten, die für Frankreich gelten](#).

Autor:

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

Rechtsanwalt