

Frankreich reformiert sein Fernabsatz- und Verbraucherrecht

Vertragsrecht / AGB



Dr. Christophe Kühl

Am 20. Dezember 2007 hat der französische Gesetzgeber den Gesetzentwurf zur „Entwicklung des Wettbewerbs zugunsten der Verbraucher“ endgültig verabschiedet und damit teilweise grundlegend neue Regelungen zugunsten der Verbraucher eingeführt. Deutsche Unternehmen werden sich auf die neuen Vorschriften im Frankreichgeschäft anpassen und ggf. ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen anpassen müssen.

Das Gesetz (sog. Chatel-Gesetz) verfolgt unter anderem folgende Ziele:

- Überarbeitung des französischen Verbrauchergesetzbuches;
- Regelung einiger Praktiken von Kommunikationsdienstleistern;
- bessere Information von Verbrauchern bei Bankgeschäften.

Die Bestimmungen über Internet sind verschiedener Art. Die wichtigsten betreffen die Regulierung der Praktiken der Betreiber der elektronischen Kommunikationsdienste (I). Der Online-Handel und der Fernabsatz, Themen, welche ursprünglich nicht behandelt wurden, sind Gegenstand von hauptsächlich durch den Senat (II) getroffenen Maßnahmen.

I. Festlegung von strengeren Vertragsbedingungen bezüglich der elektronischen Kommunikationsdienstleistungen

Das verabschiedete Gesetz ändert gründlich die Sektion des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches, welche den „Verträgen über elektronische Kommunikationsdienstleistungen“ gewidmet ist. Betroffen sind die Abonnementverträge für die festen Telefondienste und Mobiltelefondienste, sowie die Verträge über Internetzugangsdienste.

Die neuen Maßnahmen betreffen die Anrufe der Hotlines des Betreibers, die Vertragsdauer, die Kündigungsfrist, die Zurückerstattung der im Voraus gezahlten Summen.

1. Neue Regelung hinsichtlich des Betriebens zuschlagspflichtiger Anrufe bei Hotlines

Betroffen sind lediglich die « gezwungenen » Anrufe, d. h. Anrufe bei den Kundendiensten, technischen Hilfsdiensten oder Diensten zur Behandlung der Beschwerden, welche mit der Ausführung des Vertrages verbunden sind. Nicht betroffen sind dagegen Anrufe zur Einholung von geschäftlichen oder verwaltungsmäßigen Informationen oder zur Annahme von telefonischen Angeboten.

Nach Artikel L. 121-84-3 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches müssen die betroffenen Dienste fortan vom französischen Inland aus durch eine feste und nicht zuschlagspflichtige Rufnummer erreichbar sein.

Darüber hinaus muss die Wartezeit kostenlos sein, wenn der Verbraucher die Hotline von einer durch die Telefongesellschaft zur Verfügung gestellte Telefonleitung („Teilnehmeranschlussleitung“) aus anruft. Die Wartezeit entspricht der Zeit, während derer der Verbraucher "e;nicht mit einem Gesprächspartner für die effektive Bearbeitung seiner Frage verbunden wurde“.

2. Befristung der Laufzeit von Verträgen auf unter 2 Jahre

Das neue Gesetz sieht auch zwei Maßnahmen vor, um die Dauer der Verträge zu beschränken:

Zum einen sieht Artikel L. 121-84-4 Absatz 2 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches nunmehr vor, dass die Anbieter von Dienstleistungen den Abschluss oder die Änderung der Vertragsbestimmungen nicht davon abhängig machen können, dass der Verbraucher sich für eine minimale Dauer von länger als vierundzwanzig Monaten ab dem Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrages oder dessen Änderung vertraglich verpflichtet.

Nach Artikel L. 121-84-4 Absatz 3 des selben Artikels müssen Anbieter, die einen Vertrag mit einer Verpflichtungsdauer länger als zwölf Monaten anbieten,

- gleichzeitig dasselbe Angebot mit einer maximalen Verpflichtungsdauer von einem Jahr machen. Der Preis für die vertraglichen Leistungen darf in diesem Falle zwar höher sein als der für eine längere Laufzeit. Um Umgehungen zu unterbinden wurde aber auch geregelt, dass die kommerziellen Modalitäten des zweiten Angebots nicht „disqualifizierend“ sein dürfen.
- die Möglichkeit zur Kündigung des Vertrages nach einem Jahr einräumen, wobei die Kündigungsentschädigung auf ein Viertel des noch fälligen Betrages beschränkt ist.

Somit muss die Betreibergesellschaft im Falle eines Angebots mit einer Laufzeit von zwei Jahren das selbe Angebot unterbreiten wie bei einer Laufzeit von nur einem Jahr, wobei die kürzere Laufzeit mit höheren Entgelten verbunden sein kann. Zieht der Verbraucher eine Laufzeit von zwei Jahren vor, kann er seinen Vertrag nach einem Jahr kündigen, wobei die Kündigungsentschädigung nicht höher als drei Monate sein darf (und degressiv bis zum Ende des zweiten Jahres ist).

Artikel L. 121-84-2-1 sieht ferner eine Informationspflicht zu lasten des Anbieters vor. Der Anbieter muss demnach auf die Rechnungen „die noch verbleibenden Restlaufzeit oder das Datum des Vertragsendes angeben oder gegebenenfalls darauf hinweisen, dass diese minimale Dauer für die

Ausführung des Vertrages abgelaufen ist.

3. Neue Kündigungsmöglichkeiten

Artikel L. 121-84-2 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches reduziert die Dauer der Kündigungsfrist der Verträge über elektronische Kommunikationsdienstleistungen auf 10 Tage (soweit der Verbraucher nicht etwas Anderes verlangt).

Zur Beschränkung von Rechtsstreitigkeiten bezüglich der Rückzahlung der hinterlegten Sicherheiten und der den Betreibergesellschaften im Voraus gezahlten Summen sieht der neue Artikel L. 121-84-1 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches vor, dass diese Summen spätestens „innerhalb einer Frist von zehn Tagen“ ab Begleichung der letzten Rechnung“ oder „der Rückgabe des gesicherten Gegenstandes an den Dienstanbieter“ zurückgezahlt werden müssen.

Kommt der Anbieter dieser Verpflichtung nicht nach, so werden die geschuldeten Summen von Rechts wegen um die Hälfte erhöht.

Artikel L. 121-84-5 sieht ferner eine klare Kostentragungspflicht hinsichtlich der Übernahme der Kündigungskosten vor. Der Anbieter kann dem Kunden nur solche Kosten in Rechnung stellen, die er „infolge der Kündigung tatsächlich getragen hat“. Der Anbieter muss dabei die entstandenen Kosten ordnungsgemäß nachweisen. Eine Berechnung dieser Kosten ist im übrigen nur dann möglich, wenn sie im Vertrag ausdrücklich vorgesehen wurde.

II. Neue Regelungen zum Fernabsatz

Der französische Gesetzgeber hat sich für ein überaus Verbraucher schützendes Instrumentarium entschieden und ist hierfür auf erhebliche Kritik aus der Praxis und den Verbänden gestoßen, insbesondere, weil er die Reform nicht mit den betroffenen Verbänden abgestimmt hat.

Die Maßnahmen sind am 1. Juni in Kraft getreten. Sie gelten gleichermaßen für französische Unternehmen wie für Unternehmen, die von Deutschland aus nach Frankreich vertreiben.

1. Verpflichtung zur Angabe einer Lieferfrist beim Fernabsatz

Durch die Reform ist der Unternehmer im Fernabsatz gehalten, vor dem Vertragsabschluss den spätesten Zeitpunkt anzugeben, bis zu dem er die Ware liefert oder die Dienstleistung erbringt. Andernfalls wird vermutet, dass der Anbieter gleich beim Vertragsabschluss die Ware liefert oder die Dienstleistung erbringt (vgl. Artikel L. 121-20-3 C.cons.).

Früher sah Artikel L. 114-1 eine solche Verpflichtung nur für Verträge vor, deren Gegenstand einen Wert von über 500 Euro hatte. Darüber hinaus und, soweit die Parteien keine andere Vereinbarung getroffen hatten, musste der Dienstanbieter seinen Verpflichtungen nur innerhalb von dreißig Tagen nachkommen.

Die Grenze von 500 Euro ist somit im Fernabsatz nicht mehr gültig. Durch die Gesetzesänderung soll es Anbietern unmöglich gemacht werden „unverbindliche“ Liefertermine oder „Versandsfristen“ anzugeben.

Hält der Unternehmer die Lieferfrist nicht ein, so kann der Verbraucher im Falle eines Verzugs von mehr als sieben Tagen den Auftrag per Einschreiben mit Rückschein kündigen. Der Unternehmer ist in diesem Falle gehalten, ihm die gezahlten Summen innerhalb einer Frist von dreißig Tagen zurückzuerstatten.

2. **Verpflichtung von Anbietern, einen Telefonservice anzubieten**

Nach Artikel L.121-19 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches müssen Dienstanbieter fortan eine telefonisch Hotline einrichten, die es dem Verbraucher ermöglichen, mit dem Anbieter zu kommunizieren. Diese Verpflichtung wurde auf die telefonische Hotline beschränkt. Der Anbieter ist daher nicht verpflichtet, einen mail-hotline anzubieten.

3. **Neue Regelung der Widerrufsbelehrung**

Im Rahmen der Reform wurde auch Artikel L.121-18 des französischen Verbraucherschutzgesetzbuches geändert, damit der Verbraucher von nun an nicht nur über das Bestehen eines Widerrufsrechtes, sondern auch über dessen „eventuelle Grenzen oder, falls dieses Recht nicht anwendbar ist, dessen Nichtbestehen informiert wird“.

Dieser Text deckt den Informationsbedarf der Verbraucher, welche ihr Recht, ihre Zustimmung zurückzunehmen, gut kennen, aber die Grenzen dieses Vorrechts nicht immer beherrschen (insbesondere für die Freizeit- und Unterkunftsleistungen, die schon geöffneten CDs oder DVDs, die gleich nach der Zustimmung des Verbrauchers ausgeführten Dienstleistungen).

4. **Rechtsfolgen der Ausübung des Widerrufsrechts**

Eine weitere Reform betrifft Artikel L. 121-20-1 C.cons., welcher die Berechnungsgrundlage und die Zurückerstattungsmodalitäten des Verbrauchers im Falle der Ausübung des Widerrufsrechts regelt.

Bezüglich der Berechnungsgrundlage wird von nun an präzisiert, dass der Dienstanbieter dem Verbraucher „die gesamten gezahlten Summen zurückerstatten muss“. Inbegriffen sind die ursprünglichen Versandkosten aber nicht die Rücksendungskosten, welche vom Verbraucher gemäß Artikel L. 121-20 getragen werden.

Die genannte Vorschrift verpflichtet den Dienstanbieter, dem Verbraucher die Kosten der ursprünglichen Versendung zurückzuerstatten, und dies auch wenn der Verbraucher eine schnellere und teure Lieferungsart gewählt hat. Es wird im Einzelfall von jedem Unternehmen zu prüfen sein, ob es teurere Lieferungsarten überhaupt noch anbietet, da die finanziellen Belastungen im Zusammenhang mit dem Widerrufsrecht hierdurch erheblich steigen könnten.

Die Zurückerstattung erfolgt durch jegliches Zahlungsmittel. Auf Vorschlag des Dienstanbieters hin kann der Verbraucher, der sein Widerrufsrecht ausgeübt hat, eine andere Zurückerstattungsmodalität wählen.

Durch diese Bestimmung wird der Praxis der Zurückerstattung in der Form einer Gutschrift ein Ende gesetzt. Mit dem neuen Text ist die Gutschrift nicht verboten, aber sie kann nur aus einer



La Kanzlei

positiven Wahl des Verbrauchers nach der Ausübung seines Widerrufsrechts resultieren.

Die Bestimmungen über die Zurückerstattung im Falle der Ausübung des Widerrufsrechts gelten auch für die Auflösung des Kaufvertrages bei einem Verzug von mehr als sieben Tagen (siehe oben).

Fazit:

Der französische Gesetzgeber hat erneut gezeigt, dass ihm der Schutz der Verbraucher besonders am Herzen liegt. Er ist bei seinem Reformvorhaben bisweilen über das Ziel hinausgeschossen und hat Regelungen vorgesehen, die die Unternehmen im Bereich des Fernabsatzes über Gebühr belasten werden.

Die Regelungen sind auch durch deutsche Unternehmen zu berücksichtigen, die Ihre Produkte über das Internet nach Frankreich vertreiben. Auch hier wird es zu einer Anpassung von AGB und Internetshops kommen müssen.

2008-06-17

Qivive
Rechtsanwalts GmbH

qivive.com

Köln^D

Konrad-Adenauer-Ufer 71
D – 50668 Köln
T + 49 (0) 221 139 96 96 - 0
F + 49 (0) 221 139 96 96 - 69
koeln@qivive.com

Paris^F

50 avenue Marceau
F – 75008 Paris
T + 33 (0) 1 81 51 65 58
F + 33 (0) 1 81 51 65 59
paris@qivive.com

Lyon^F

10 –12 boulevard Vivier Merle
F – 69003 Lyon
T + 33 (0) 4 27 46 51 50
F + 33 (0) 4 27 46 51 51
lyon@qivive.com