La Kanzlei

10 Tipps für einen erfolgreichen Webshop in Frankreich

Commercial

Der Vertrieb über einen Webshop in Frankreich ist eine sehr gute Möglichkeit, erste Umsätze in Frankreich zu erzielen, ohne Vertriebsmitarbeiter in Frankreich einstellen oder eine Niederlassung gründen zu müssen.

Der Webshop kann über Drittportale (z. B. www.amazon.fr) laufen oder aber über eine eigene Seite abgewickelt werden. In der Regel verfügt das Unternehmen bereits über eines oder mehrere dieser Online-Vertriebswege, die lediglich für einen erfolgreichen und rechtssicheren Vertrieb in Frankreich nur noch in einigen Punkten an die Besonderheiten in Frankreich angepasst werden müssen.



https://www.youtube.com/embed/AT1KH29VcAI

Im Folgenden erläutern wir Ihnen, worauf Sie konkret achten sollten. Viele dieser Regelungen sind mit den Vorschriften in Deutschland vergleichbar.

Inhalt

A. Welche Informationen sind dem Kunden gegenüber bereitzustellen?
B. Wie kommt der Kaufvertrag zustande?
C. Was ist im Hinblick auf die Lieferung zu beachten?
D. Wann kann der Kunde die Ware zurücksenden?
E. Welche Sachmängelgewährleistungsansprüche hat der Kunde?
F. Wie ist das Widerrufsrecht des Verbrauchers in Frankreich geregelt?
G. Wie sieht es mit dem Datenschutz aus?
H. Informationen über die Verwendung von Cookies
I. Die Website benötigt ein Impressum
J. Ihr Webshop muss in französischer Sprache verfasst sein
K. Umsatzsteuer und Webshop in Frankreich

A Welche Informationen sind dem Kunden gegenüber bereitzustellen?

Nach französischem Recht muss der Onlinehändler dem Kunden einige vorvertragliche Informationen bereitstellen:

Unternehmer, die einen Fernabsatzvertrag anbieten, müssen dem Verbraucher die in Artikel L.221-5 des französischen Verbraucherschutzgesetzes vorgesehenen Informationen in französischer Sprache in **lesbarer und verständlicher Form** zur Verfügung stellen, einschließlich der folgenden spezifischen Informationen:

- die **Identität des Gewerbetreibenden** (Nachname und Vornamen, wenn es sich um eine Privatperson handelt, Firmenname, wenn es sich um eine juristische Person handelt), seine postalischen, elektronischen und telefonischen Kontaktangaben. Falls er im Handels- und Firmenregister (RCS) eingetragen ist, seine Registrierungsnummer, falls er der Mehrwertsteuer (VAT) unterliegt;
- **die Identität des Hosts**
- Informationen über die **Eigenschaften der angebotenen Produkte oder Dienstleistungen**, die genau beschrieben und mit Fotos oder sogar einem technischen Datenblatt illustriert werden müssen (Artikel L. 111-1 des Verbraucherschutzgesetzes);
- Informationen über **den Preis** in Euro einschließlich aller Steuern (Artikel L.112-1 des Verbraucherschutzgesetzes).
- Informationen über **Garantien**;
- die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung des **Widerrufsrechts** sowie das Standard-Widerrufsformular;
- Informationen über den **Zeitpunkt der Lieferung** der Ware oder der Erbringung der Dienstleistung.

Darüber hinaus muss das Angebot gemäß den Bestimmungen des Artikels 1127-1 des code civil (französisches Bürgerliches Gesetzbuch) **die Schritte** für den Vertragsabschluss, die technischen Mittel zur **Korrektur** eventueller Fehler, die angebotenen **Sprachen** (einschließlich Französisch), die **Archivierung** des Vertrages und die Modalitäten für die **Einsichtnahme in die Berufs- und Handelsregeln** des Verkäufers angeben.

B Wie kommt der Kaufvertrag zustande?

Der Auftrag muss in 3 obligatorischen Schritten ausgeführt werden:

- Anzeigen der Details der Bestellung und des Gesamtpreises
- Berichtigung von Fehlern
- Bestätigung der Bestellung

Der Verkäufer muss den Verbraucher an die Bedingungen seiner Bestellung erinnern, bevor er sie abgibt. Der Verbraucher muss außerdem darüber informiert werden, dass die Tatsache, dass er seine Bestellung aufgibt, ihn zur Zahlung verpflichtet.

Die Schaltfläche, die der Bestätigung der Bestellung gewidmet ist, muss unter Androhung der Nichtigkeit den Hinweis "**Bestellung mit Zahlungsverpflichtung**" oder eine analoge Formel ohne jede Zweideutigkeit enthalten. Der Verkäufer hat den **Zugang** der Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege zu **bestätigen**, sobald diese validiert ist. Dieser Vorgang garantiert, dass die Bestellung registriert wurde.

Der Vertrag kommt also erst nach dem zweiten Bestätigungsklick zustande, das ist die Doppelklick-Regel.

C Was ist im Hinblick auf die Lieferung zu beachten?

Der Verkäufer hat den **Termin oder die Frist für die Lieferung der Ware oder die Erbringung der Dienstleistung anzugeben**. Bei fehlender Angabe dieses Datums, dieser Frist oder einer ausdrücklichen Vereinbarung zwischen den Parteien, hat der Gewerbetreibende die Ware unverzüglich und **spätestens 30 Tage** nach Vertragsabschluss zu liefern oder die Dienstleistung zu erbringen (Artikel L. 216-1 des Verbraucherschutzgesetzes).

Werden die Waren oder Dienstleistungen nicht zum vereinbarten Termin oder innerhalb der vereinbarten Frist oder andernfalls spätestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert, kann der Kunde den Gewerbetreibenden schriftlich auffordern, die Lieferung oder Dienstleistung innerhalb einer angemessenen Nachfrist zu erbringen. Hat der Gewerbetreibende dies innerhalb dieser neuen Frist nicht getan, kann der Kunde erneut schriftlich **die Beendigung des Vertrags** verlangen. Er kann dann innerhalb von 14 Tagen nach Zahlung eine **Rückerstattung** verlangen.

Die Umstände des Vertragsabschlusses oder ein ausdrücklicher Wunsch des Kunden können jedoch dazu führen, dass das vereinbarte Datum oder die vereinbarte Frist eine wesentliche Bedingung des Vertrags wird. Wird der Kunde zu diesem Termin oder innerhalb dieser Frist nicht beliefert, kann er sofort vom Vertrag **zurücktreten** (Artikel L. 216-2 des Verbraucherschutzgesetzes).

D Wann kann der Kunde die Ware zurücksenden?

Bei Lieferung einer nicht bestellungskonformen oder mangelhaften Ware hat der Verkäufer diese zurückzunehmen. Der Verbraucher muss es in der **Originalverpackung** zurücksenden, wobei er den Grund für die Ablehnung auf dem Lieferschein oder der Rechnung angeben muss, und kann Folgendes verlangen: eine neue, der Bestellung entsprechende Lieferung; die Reparatur des mangelhaften Produkts; den Austausch des Produkts durch ein anderes, ähnliches oder die Stornierung der Bestellung (mit Rückerstattung der gezahlten Beträge, eventuell mit einem Schadensersatzanspruch im Falle eines Schadens).

Der **Verbraucher hat die unmittelbaren Kosten der Rücksendung des Produkts zu tragen**, es sei denn, der Gewerbetreibende erklärt sich bereit, diese zu übernehmen oder hat den Verbraucher nicht darüber informiert, dass diese Kosten von ihm zu tragen sind.

E Welche Sachmängelgewährleistungsansprüche hat der Kunde?

Das französische Kaufrecht ist für den Verkäufer besonders ungünstig, da er nach der Rechtsprechung seine Haftung in der Regel nicht ausschließen kann. Aus diesem Grunde empfehlen wir bei Verkäufen nach Frankreich umfassende **Produkthaftpflichtversicherungen** abzuschließen und dabei auch französische Versicherungsprodukte zu prüfen, die nicht selten eine auf das französische Kaufrecht angepasste und weitergehende Deckung bieten, als deutsche Versicherungsprodukte (namentlich DINC).

- **Die gesetzliche Konformitätsgarantie (garantie légale de conformité)**: Der Verkäufer ist verpflichtet, vertragsgemäße Ware zu liefern und haftet für die zum Zeitpunkt der Lieferung bestehenden Konformitätsmängel (Artikel L.217-4 des Verbraucherschutzgesetzes).

- **Die Mängelgewährleistungrechte** (La garantie des vices cachés): Der Verkäufer verpflichtet sich zur Gewährleistung versteckter Mängel der verkauften Sache, die sie untauglich für den Gebrauch machen, für den man es beabsichtigt oder die ihren Gebrauch so einschränken, dass der Käufer sie nicht erworben hätte oder nur einen niedrigeren Preis dafür gegeben hätte, wenn er sie gekannt hätte (Artikel 1641 und folgende des Zivilgesetzbuches). Bei Vorliegen von Mängeln kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten und den Kaufpreis zurückverlangen, die Ware behalten und den Preis mindern oder aber Schadensersatz verlangen. Gerade dieser Schadensersatzanspruch geht nach französischem Recht sehr weit, da dieser zwar Bösgläubigkeit vom Verkäufer erfordert, diese Bösgläubigkeit aber unwiderleglich vermutet.

- **Die kommerzielle Garantie** (La garantie commerciale): Zusätzlich zu den gesetzlichen Gewährleistungsrechten bietet der Verkäufer oft eine weitere Garantie an: die kommerzielle Garantie (oder vertragliche Garantie: Artikel L.211-2 des Verbrauchergesetzes).

F Wie ist das Widerrufsrecht des Verbrauchers in Frankreich geregelt?

Der Online-Käufer hat ein Widerrufsrecht von **14 Tagen** ab dem Tag, nachdem er die Ware in Besitz genommen oder das Angebot für eine Dienstleistung angenommen hat. Der Widerruf ist wie in Deutschland **nicht zu begründen** und darf **nicht mit einer Vertragsstrafe belegt** sein. Vertraglich kann allerdings die Übernahme der **Kosten für die Rücksendung der Ware** durch den Kunden vereinbart werden.

Bei Vertragsabschluss muss der Kunde über die Bedingungen des Widerrufsrechts **informiert** werden: insbesondere Dauer der Frist, Beginn, Erstattung des Produkts, Zahlung der Rücksendekosten. Erst mit der entsprechenden Belehrung läuft die 14 tätige Widerrufsfrist.

Der Gewerbetreibende hat dem Verbraucher vor Vertragsschluss ein **Widerrufsformular** zur Verfügung zu stellen.

Alle gezahlten Beträge, einschließlich der Lieferkosten, müssen innerhalb von **14 Tagen** zurückerstattet werden, nachdem der Händler über die Entscheidung des Kunden zum Widerruf informiert wurde.

Sofern dies zum Zeitpunkt des Kaufs deutlich angegeben ist, unterliegen bestimmte Produkte oder Dienstleistungen nicht dem Widerrufsrecht und können **nicht zurückerstattet** werden: Speziell für den Verbraucher angefertigte Waren (z. B. Sonderanfertigungen); Produkte, die von Natur aus nicht wieder versendet werden können oder verderbliche Produkte (z. B. Lebensmittel).

G Wie sieht es mit dem Datenschutz aus?

Eine kommerzielle Website, die personenbezogene Informationen (Name, E-Mail) sammelt und Dateien von Kunden und Interessenten aufbaut, muss die Verpflichtungen in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten beachten. Der Online-Händler muss bestimmte Verpflichtungen einhalten:

- Einholung der Zustimmung der Kunden, seine Daten zu sammeln und zu speichern.
- Information der Kunden über ihr Recht auf Zugriff, Änderung und Löschung der gesammelten Informationen
- Beachtung der Sicherheit von Informationssystemen und die Vertraulichkeit der Daten
- Gewährleistung der Vertraulichkeit von Daten
- Angabe der Dauer der Datenspeicherung

Der Online-Händler darf ohne die vorherige Zustimmung des Empfängers, keine kommerziellen E-Mails versenden, es sei denn, die Person ist bereits Kunde und die Werbung betrifft Produkte, die mit den bereits gelieferten identisch sind oder wenn die Werbung nicht kommerzieller Natur ist (z. B. Wohltätigkeit).

H Informationen über die Verwendung von Cookies

Betreiber eines Webshops, der Cookies verwenden, müssen:

- Internetnutzer über den Zweck von Cookies informieren,
- die Zustimmung einholen,
- den Benutzern eine Möglichkeit bieten, diese abzulehnen.

Die Gültigkeitsdauer der in diesem Zusammenhang erteilten Zustimmung beträgt maximal 13 Monate.

I Die Website benötigt ein Impressum

Auf der Website eines Unternehmens müssen die folgenden Informationen enthalten sein

- Firmenname oder Firmenbezeichnung
- Adresse des eingetragenen Firmensitzes
- Telefonnummer und E-Mail-Adresse
- Rechtsform des Unternehmens (GmbH, GmbH & Co.KG, AG, SE etc.)
- Höhe des Stammkapitals
- Name des Leiters oder Mitherausgebers der Publikation und des Redaktionsleiters, falls vorhanden
- Name oder Firmenname sowie Adresse und Telefonnummer des Standortbetreibers

- Eintragungsnummer im Handels- und Firmenregister
- Individuelle Steueridentifikationsnummer
- Allgemeine Verkaufsbedingungen (AGB) mit Preis in Euro inkl. MwSt., Lieferkosten und -termin, Zahlungsbedingungen, Kundendienst, Rücktrittsrecht, Dauer des Angebots, Kosten der Fernkommunikation

J Ihr Webshop muss in französischer Sprache verfasst sein

Gemäß dem Gesetz vom 4. August 1994 über den Gebrauch der französischen Sprache ist der Gebrauch der französischen Sprache im Verkauf obligatorisch. Bei Online-Verkäufen ist die Verwendung der französischen Sprache für **Werbung**, **Bezeichnung** und **technische Dokumentation** die Regel.

K Umsatzsteuer und Webshop in Frankreich

Wer nach Frankreich über einen Webshop verkauft, der muss auch das Thema Umsatzsteuer ernst nehmen. Vereinfacht gesagt ist zu differenzieren danach, ob der Kunde ein Unternehmer ist (B-to-

B) oder aber Verbraucher (B-to-C) ist.

Im Bereich B-to-C, der die Regel darstellt, sind sogenannte Schwellenwerte zu berücksichtigen, ab deren Erreichung eine französische Umsatzsteuer-ID notwendig ist, da ab dann die Rechnungen mit französischer Umsatzsteuer erstellt werden und die Umsatzsteuer in Frankreich abgeführt werden müssen. Der Schwellenwert in Frankreich beträgt aktuell (Stand 2021) : 35.000 €. Verkaufen Sie also in einem Kalenderjahr Ware für mehr als 35.000 € über Ihren Webshop an französische Verbraucher, benötigen Sie einen französischen Steuerberater, der Sie beim französischen Finanzamt anmeldet und Ihnen bei der Abführung der Umsatzsteuer behilflich ist.

Wir können Ihnen hierzu die deutsch-französische Steuerberatung Taxalis in Köln/Paris empfehlen: www.taxalis.com

Ab dem 1.7.2021 wird ein vereinfachtes System in Europa eingeführt, das die Erklärungen europaweit zentralisieren und vereinfachen wird.

Weiterführende Informationen (z. T. auf Französisch)

- Vente en ligne (e-commerce), Service-public.fr
- L'achat en ligne, Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, economie.gouv.fr
- Achats sur internet : les droits des consommateurs, economie.gouv.fr

- Informationen zur Umsatzsteuer

2021-04-26

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]
4 Pl. Amédée Bonnet
F – 69002 Lyon
T + 33 (0) 4 27 46 51 50
F + 33 (0) 4 27 46 51 51
lyon@qivive.com

Strasbourg[F]
10 Pl. Gutenberg
F – 67000 Straßburg
T + 33 (0) 3 92 12 02 20
F + 33 (0) 3 92 12 02 21
strasbourg@qivive.com