



Ninja Buks, LL.M.

Rechtsanwältin

buks[at]avocat.de



Gordian Deger, LL.M

Rechtsanwalt

deger[at]avocat.de

17.03.2016: VERBRAUCHERRECHT

Alternative Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten in Frankreich – Neue Pflichten für Unternehmer

(Stand: 15.03.2016)

Unternehmer müssen ihren französischen Kunden die kostenfreie Inanspruchnahme einer außergerichtlichen Streitbeilegung durch eine Verbraucherstreitbelegungsstelle ermöglichen; Online-Händler müssen zusätzlich auch über die Online-Streitbeilegungs-Plattform der Europäischen Kommission informieren.

Gesetzlicher Hintergrund

Nach der europäischen Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten müssen die Mitgliedstaaten dafür sorgen, dass Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmern außergerichtliche Streitbeilegungsstellen (ADR¹-Stellen) zur Verfügung stehen. Diese sollen es Verbrauchern ermöglichen, ihre Rechte geltend zu machen, ohne auf kostspielige und langwierige Gerichtsverfahren angewiesen zu sein. Damit soll das Vertrauen der Verbraucher in die Wirtschaft gestärkt werden.

Büro Köln
Konrad-Adenauer-Ufer 71
D-50668 Köln

Ihr Ansprechpartner:

Herr Dr. Christophe Kühn

[kuehl\[at\]avocat.de](mailto:kuehl[at]avocat.de)

Tel. 00 49 - (0)2 21 - 1 39 96 96 0

Fax 00 49 - (0)2 21 - 1 39 96 96 69

www.avocat.de



Hinweis auf kommende
Veranstaltungen:

23. März 2016 – Webinar
Fit für Frankreich – in 30 Min.:
Internet im Frankreichgeschäft – Worauf
ist zu achten?

30. März 2016 – Webinar
Fit für Frankreich – in 30 Min.:
Arbeitsrecht und Gesundheit – worauf
sie unbedingt achten sollten!

6. April - Webinar
Fit für Frankreich – in 30 Min. :
Beendigung von Verträgen in Frank-
reich

14. April 2016 - Webinar
Fit für Frankreich – in 30 Min.:
Datenschutz in Frankreich

19. April 2016 - Webinar
Fit für Frankreich – in 30 Min.:
Wie ist der Vertrieb in Frankreich zu ge-
stalten?

Weitere Informationen zu unseren Ver-
anstaltungen finden Sie [hier](#).



Die Verpflichtung bezieht sich laut der Richtlinie ausschließlich auf Streitigkeiten aus Kauf- oder Dienstleistungsverträgen.

Während in Deutschland das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) zur Umsetzung der vorgenannten Richtlinie erst am 29.01.2016 den Bundesrat passiert hat und nach Verkündung Anfang Februar 2016 voraussichtlich zum 1. April 2016 in Kraft treten wird¹, hat der französische Gesetzgeber diese mit den im Verbrauchergesetzbuch neu eingefügten Artikeln L.151-1 bis L.157-2 sowie R.152-1 bis R.156-2 zum 01.01.2016 umgesetzt².

Daneben sieht die EU-Verordnung Nr. 524/2013 die Einrichtung einer Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR³) auf EU-Ebene vor. Sie soll eine zentrale Anlaufstelle für Unternehmer und Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen und Online-Dienstleistungsverträgen werden. Die Plattform dient der Vermittlung einer geeigneten und für beide Parteien akzeptablen, außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle.

Welche neuen Pflichten treffen die Unternehmer?

Jeder in Frankreich tätige Unternehmer muss dem französischen Verbraucher im Streitfall die Möglichkeit bieten, sich kostenfrei an eine Verbraucherstreitbeilegungsstelle (sog. *médiateur de la consommation*) zu wenden um damit dem verbraucherrechtlichen Schutzniveau des französischen Verbrauchergesetzbuches zu entsprechen. Falls es eine Verbraucherstreitbeilegungsstelle/ADR-Stelle gibt, die speziell für einen bestimmten Wirtschaftsbereich zuständig ist, muss dem Verbraucher der Zugang zu dieser ermöglicht werden. Diese Pflichten treffen den Unternehmer auch dann, falls eine der Parteien ihren Sitz außerhalb von Frankreich hat. Dabei bleibt es dem Unternehmer überlassen, ob er ein innerbetriebliches System der Verbrauchermediation aufbaut, oder ob er dem Verbraucher die Beiziehung eines externen Mediators vorschlägt. Nicht zulässig ist es allerdings, dem Verbraucher die Durchführung einer Mediation vor der gerichtlichen Geltendmachung seiner Rechte zwingend vorzuschreiben⁴.

Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Kontaktdaten (inklusive der Webadresse) der Verbraucherstreitbeilegungsstelle/n, deren Leistungen er in Anspruch nimmt, mitteilen. Die Information muss gut sichtbar und leserlich auf der Website, den Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen, dem Bestellformular oder auf einem anderen angemessenen Medium des Unternehmers zu finden sein⁵.

Die Richtlinie 2013/11/EU sieht vor, dass jeder Mitgliedsstaat der EU eine Behörde einrichtet, welche der Europäischen Kommission eine Liste der nationalen Verbraucherstreitbeilegungsstellen übermittelt, die den Mindestanforderungen der Richtlinie entsprechen. Diese Verbraucherstreitbeilegungsstellen müssen neben inländischen auch grenzüberschreitende Streitigkeiten akzeptieren.

¹ Vgl. Bundesratsdrucksache Nr. 3/16, <http://www.bundesrat.de/SharedDocs/drucksachen/2016/0001-0100/3-16.pdf>

² Ordonnance Nr. 2015-1033 vom 20. August 2015 und Décret Nr. 2015-1382 vom 30. Oktober 2015

³ Online Dispute Resolution

⁴ Art. L.152-4 des französischen Verbrauchergesetzbuches

⁵ Art. R.156-1 des französischen Verbrauchergesetzbuches



Dadurch soll auf dem gesamten Gebiet des Binnenmarkts sichergestellt werden, dass durch die Mitgliedsstaaten nur Kontaktdaten von ADR-Stellen an die Kommission übermittelt werden, die die gleichen Mindestvoraussetzungen garantieren.

In Frankreich wurde die Liste der nationalen Verbraucherstreitbelegungsstellen durch die zuständige Behörde, die Auswahl- und Prüfungskommission (*commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation*), nun veröffentlicht. Die Kontaktdaten der je nach Sektor zuständigen Verbraucherstreitbelegungsstellen finden Unternehmer und Verbraucher auf der Website der Online-Streitbelegungs-Plattform der Europäischen Kommission. Dort sind alle Verbraucherstreitbelegungsstellen der Mitgliedsstaaten der EU zu finden, die bereits ihre Listen mit den nationalen Streitbelegungsstellen an die Kommission übermittelt haben⁶.

Deutsche Unternehmen, die mit französischen Verbrauchern Geschäfte machen, sollten, zumindest solange in Deutschland das Verbraucherstreitbelegungsgesetz noch nicht in Kraft getreten ist und die deutsche zuständige Behörde (Bundesamt für Justiz) der Kommission noch keine nationalen Streitbelegungsstellen übermittelt hat, eine Streitbelegungsstelle angeben, die von Frankreich genannt wird. Sobald das Bundesamt für Justiz eine Liste mit Verbrauchermediatoren in Deutschland veröffentlicht und an die Kommission übermittelt hat, können deutsche Unternehmen sich unseres Erachtens darauf beschränken, eine der deutsche ADR-Stellen zu wählen, da diese die gleichen Mindestanforderungen erfüllen müssen wie die französischen ADR-Stellen.

Daneben stellt Artikel L.156-2 des französischen Verbrauchergesetzbuches klar, **dass Online-Unternehmer ab dem 09.01.2016 auf ihren Websites außerdem einen Link zur Plattform der Europäischen Kommission für die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-Plattform) angeben müssen**⁷. Auf dieser Plattform stellt die Europäische Kommission bei Online-Streitigkeiten die Verbindung zu der zuständigen ADR-Stelle in der Europäischen Union her. Die Plattform ist mit allen ADR-Stellen für Verbraucherstreitigkeiten verknüpft, die die Mitgliedsstaaten ihr übermittelt haben. Die ODR-Plattform für Verbraucher und Händler ist seit dem 15. Februar 2016 unter der URL: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zugänglich⁸.

Falls die in Frankreich tätigen Unternehmer den vorgenannten Informationspflichten nicht nachkommen, drohen ihnen Geldbußen von bis zu 15.000 EUR.

Anwendungsbereich

Eine Verbraucherschlichtungsstelle muss dem Verbraucher grundsätzlich nur im Rahmen von Kauf- und Dienstleistungsverträgen benannt werden. Es kommt nicht darauf an, ob der Vertrag online oder offline geschlossen wird. Die Benennung eines „Verbrauchermediators“ ist mithin nicht erforderlich, falls es sich um ein reines B2B-Geschäft handelt.

⁶ <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

⁷ Art. L.156-2 des französischen Verbrauchergesetzbuches

⁸ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm



Darüber hinaus sind vom Geltungsbereich des Gesetzes Leistungen aus öffentlich-rechtlichen Wirtschaftsbereichen, wie z.B. im Gesundheits- und Bildungswesen, vom Anwendungsbereich des Gesetzes ausgeschlossen⁹.

Zudem hat sich der Unternehmer gemäß Art. L.151-3 b) bis e) des französischen Verbrauchergesetzbuchs in folgenden Fällen (noch) nicht auf eine Mediation einzulassen: Dies ist der Fall bei Reklamationen des Verbrauchers gegenüber dem Kundenservice des Unternehmers, bei direkten Verhandlungen zwischen dem Verbraucher und Unternehmer, bei Schlichtungs- oder Mediationsbemühungen, die ein mit der Streitigkeit befasstes Gericht angeordnet hat oder bei der Geltendmachung von Ansprüchen durch den Unternehmer gegen den Verbraucher.

Ablauf – Welches Verfahren ist vorgesehen?

Die Beziehung eines Mediators muss für den Verbraucher kostenfrei sein, bis auf die Kosten, die ihm entstehen, falls er zusätzlich einen Anwalt oder einen sonstigen Dritten zu Rate zieht.

Nach gescheitertem Versuch des Verbrauchers den Streit durch schriftliche Reklamation gegenüber dem Unternehmer beizulegen, beginnt das Verfahren in der Regel mit einer Anfrage des Verbrauchers bei dem Mediator und der Übermittlung der streitgegenständlichen Unterlagen. Der Verbrauchermediator bestätigt den Parteien seine Befassung mit der Sache, wobei die Parteien jederzeit vom Vorgang der außergerichtlichen Streitbeilegung Abstand nehmen können. Der Mediator darf auf Nachfrage einer Partei, der anderen Partei ganz oder teilweise die übermittelten Aktenstücke übersenden. Der Mediator kann die Parteien zusammen oder getrennt voneinander sprechen, bei Scheitern einer gütlichen Einigung, teilt er den Parteien einen Lösungsvorschlag auf elektronischem oder Postweg mit und weist sie darauf hin, dass sie weder gebunden sind, diesen anzunehmen, noch dass ihre Teilnahme an der Mediation den Rückgriff auf den ordentlichen Rechtsweg verwehrt. Er nennt den Parteien ebenfalls die rechtlichen Folgen bei Annahme seines Lösungsvorschlags und setzt eine Frist innerhalb derer sie sich für die Annahme oder die Ablehnung entscheiden können.¹⁰

Spätestens mit Ablauf von 90 Tagen nach der Bestätigung sich der Sache anzunehmen, sollte der Mediator das Mediationsverfahren abschließen, das heißt die Parteien sollten zu einer gütlichen Einigung gefunden haben oder über die Annahme oder Ablehnung seines Lösungsvorschlags entschieden haben. Bei komplexen Streitigkeiten kann der Mediator diese Frist verlängern, worüber er die Parteien umgehend informieren muss.

Welche Voraussetzungen muss der Verbrauchermediator erfüllen?

Allgemein gilt für jeden Verbrauchermediator, dass er unabhängig und unparteiisch, gerecht und transparent handelt. Er hat jedes Jahr einen Bericht über seine Tätigkeit anzufertigen. Zudem verfügt er über die notwendigen Kompetenzen im Bereich der Mediation und über gute juristische Kenntnisse insbesondere im Bereich des Verbraucherrechts.

⁹ Art. L.151-4 des französischen Verbrauchergesetzbuches

¹⁰ Art. R.152-3 und R.152-4 des französischen Verbrauchergesetzbuches



Anders als nach dem deutschen Gesetzesentwurf bedeutet dies nicht, dass es sich um einen Volljuristen oder um einen zertifizierten Mediator handeln muss. Er hat seine Vergütung unabhängig vom Ausgang der von ihm geleiteten Mediationen zu erhalten. Im Falle eines Interessenkonflikts ist er verpflichtet, diesen den Parteien unverzüglich anzuzeigen.

Den Verbrauchermediator treffen weitere gesetzliche Pflichten, z.B. muss er auf einer eigenen Website Informationen zum Thema Verbrauchermediation anbieten und den Verbrauchern eine direkte Kontaktaufnahme über das Internet ermöglichen.

Wird der Mediator durch den Unternehmer angestellt und von diesem bezahlt, so muss er zusätzliche Voraussetzungen erfüllen: Wichtig ist, dass er im Wege eines transparenten Verfahrens ausgewählt wird. Dies kann z.B. durch Schaffung eines firmeneigenen Gremiums geschehen, welches den Mediator bestimmt. Dieses kollektive Gremium innerhalb des Unternehmens muss mindestens aus zwei bevollmächtigten Vertretern der Verbraucherverbände und zwei Vertretern des Unternehmens bestehen. Die Vertreter der Verbraucherverbände, die bei der Ernennung des Mediators beteiligt sind, dürfen nicht gleichzeitig Mitglieder der gesondert geschaffenen nationalen Auswahl- und Prüfungskommission sein. Von besonderer Relevanz ist zudem, dass der Mediator während seiner Ernennung als solcher, in keiner hierarchischen oder funktionalen Verbindung zum Unternehmer/ Unternehmen steht und seine Stellung klar vom operativen Geschäft abgegrenzt wird.

Diese Information wird Ihnen zur Verfügung gestellt von:

Deutsch-Französische Rechtsanwaltskanzlei
Cabinet d'Avocats Franco-AllemandKühl Rechtsanwaltsgesellschaft mbH Konrad-Adenauer-Ufer 71, 50668 Köln
www.avocat.de

KÖLN PARIS LYON STRASBOURG BADEN-BADEN SARREGUEMINES BORDEAUX

Der Artikel dient ausschließlich der generellen Information und ersetzt kein individuelles Beratungsgespräch. Ein Mandatsverhältnis kommt durch dieses Merkblatt nicht zustande. Eine Haftung für dessen Inhalt ist ausgeschlossen.