

e-Commerce in Deutschland und Frankreich

Praktische Ratschläge für den modernen Verbraucher



Euro-Info-Verbraucher e. V.
Deutsch-französische
Verbraucherberatungsstelle

Reihe Europäische Infothek



Einleitung: Was ist e-Commerce?	Seite 2
I. Die rechtlichen Rahmenbedingungen	Seite 3
1) Die europäische Regelung (Die Richtlinie 2000/31/EG über den elektronischen Geschäftsverkehr)	
2) Die Situation in Frankreich:	
3) Die Umsetzung der Richtlinie in Deutschland	
II. Der elektronische Geschäftsverkehr: Ihre Rechte	Seite 4
1) Ihre Rechte für Bestellung, Lieferung und Widerruf	
a) Vor der Bestellung	
b) Rund um die Bestellung	
* Der Vertrag	
* Der Bestellvorgang	
* Die Bestätigung der Bestellung	Seite 5
* Der Preis	
* Die Zahlungsbedingungen	
* Gütesiegel	
* Die Datensicherheit	Seite 6
* Datenschutz	
c) Die Lieferung	
d) Ihr Widerrufsrecht	Seite 7
2) Was Sie für den Streitfall wissen sollten	
a) Welches Recht ist anwendbar? Welche Gerichte sind zuständig?	
b) Die Reklamation	
c) Nützliche Links	Seite 8

e-Commerce in Deutschland und Frankreich

Praktische Ratschläge für den modernen Verbraucher

Einleitung: Was ist e-Commerce?

E-Commerce heißt übersetzt elektronischer Handel und meint den Geschäftsverkehr durch elektronische Datenübermittlung.

Schon seit langem kann man einkaufen ohne aus dem Haus zu gehen (z.B. Kataloge oder Tele-Shopping). Doch in den letzten Jahren hat das Internet gerade im Bereich Online-Shopping viel an Bedeutung gewonnen. Sie können z.B. Flug- und Bahntickets bei einem Reiseveranstalter in Frankreich reservieren, Computerzubehör und sogar Autos bestellen - und das alles von Ihrem PC aus.

Dabei können die gleichen rechtlichen Fragen auftreten wie im gewöhnlichen Geschäftsverkehr - z.B. wenn die Kaufsache Mängel aufweist, die Dienstleistung nicht erbracht wird oder der Verkäufer anderweitige Pflichten verletzt. Zudem ergeben sich spezifische Probleme, die das Rechtsgeschäft im Netz mit sich bringen. Hierbei gelten zusätzlich zu den allgemeinen, kauf- oder werkvertraglichen Vorschriften, die besonderen Bestimmungen für Fernabsatzgeschäfte und elektronischen Geschäftsverkehr. Noch komplexer wird es, wenn der Anbieter seinen Firmensitz im Ausland hat.

Dann stellen sich häufig Fragen wie beispielsweise:

- Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?
- Wie läuft die Lieferung ab?
- Welches Recht ist im Streitfall anwendbar?

Diese Broschüre informiert Sie über die Regelungen im elektronischen Geschäftsverkehr und gibt nützliche Hinweise für Bestellungen im Internet.

I. Die rechtlichen Rahmenbedingungen

Bisher waren die rechtlichen Regelungen zum e-Commerce in jedem Land der EU verschieden. Durch die EG-Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr vom 8. Juni 2000 - die sog. e-Commerce-Richtlinie - haben sich einige Neuerungen ergeben. Deshalb ist es zunächst wichtig, die wesentlichen Inhalte der Richtlinie zu kennen.

1) Die europäische Regelung

(Die Richtlinie 2000/31/EG über den elektronischen Geschäftsverkehr)

Mit der Richtlinie 2000/31/EG über den elektronischen Geschäftsverkehr wurde ein gemeinsamer Rechtsrahmen für den elektronischen Geschäftsverkehr innerhalb der EU auf den Weg gebracht. Sie sollte von den verschiedenen Mitgliedstaaten bis zum 17. Januar 2002 in nationales Recht umgesetzt werden. Die Richtlinie betrifft sowohl den Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen (Business to Business) als auch zwischen Unternehmen und Verbrauchern (Business to Consumer).

Die wesentlichen Ziele der Richtlinie:

- Den freien Verkehr von Diensten der Informationsgesellschaft zwischen den Mitgliedstaaten zu fördern und zu sichern.
- Anpassung der Vorschriften an den modernen Rechtsgeschäftsverkehr.
- Effektiver Schutz der Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr mit dem Ziel, die Akzeptanz des elektronischen Geschäftsverkehrs zu stärken und mehr Markttransparenz zu schaffen.
- Rechtssicherheit und Vereinfachung für die Anbieter elektronischer Dienste sowie den Abbau rechtlicher Hindernisse im grenzüberschreitenden "e-Commerce".

Die Richtlinie enthält auch Regelungen, die im Streitfall eine außergerichtliche Streitbeilegung auf elektronischem Wege fördern.

2) Die Situation in Frankreich

Frankreich hat die e-Commerce-Richtlinie noch nicht umgesetzt. Damit unterliegen grenzüberschreitende Geschäfte auf dem virtuellen Markt in Frankreich den bisherigen Regelungen. Ist nach dem internationalen Privatrecht französisches Recht anwendbar, greifen die Vorschriften des Code de la Consommation (franz. Verbraucherschutzgesetz) sowie einige Artikel des Code Civil (franz. Bürgerliches Gesetzbuch). Die Verordnung über Fernabsatzverträge vom 23.08.2001 erweitert bereits jetzt die Informationspflichten von Unternehmen sowie das Widerrufsrecht der Verbraucher.

3) Die Umsetzung der Richtlinie in Deutschland

Deutschland hat die Bestimmungen der Richtlinie in nationales Recht umgesetzt. Zum einen wurden durch das Schuldrechtsmodernisierungsgesetz¹ entsprechende Vorschriften in das BGB aufgenommen (vgl. § 312e), zum anderen ergaben sich durch das Elektronischer-Geschäftsverkehr-Gesetz (EGG) zahlreiche Änderungen für das Teledienstegesetz (TDG) und das Teledienstedatenschutzgesetz (TDDSG). Weitere Änderungen finden sich auch im Mediendienstestaatsvertrag (MDStV).

Diensteanbieter in Deutschland sind seit der Umsetzung verpflichtet, die neuen Vorschriften einzuhalten. Bei Verstoß droht Ihnen ein Ordnungsgeld. Von den Neuregelungen profitieren nicht nur die deutschen Verbraucher; auch ein französischer Konsument, der mit einem deutschen Anbieter einen Vertrag schließt, kommt in den Genuss des verbesserten Standards, welcher sich aus der Umsetzung ergibt.

¹ Das *SchuModG* gilt als bisher tiefgreifendste Reform des deutschen Schuldrechts und setzt mit der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie und Zahlungsverzugsrichtlinie zwei weitere EU-Richtlinien in deutsches Recht um.

II. Der elektronische Geschäftsverkehr: Ihre Rechte

Das WorldWideWeb bietet zahlreiche, fast unbegrenzte Möglichkeiten für den modernen Verbraucher; es birgt aber auch spezielle Risiken in sich.

1) Ihre Rechte bei Bestellung, Lieferung und Widerruf

a) Vor der Bestellung

In Frankreich wie auch **in Deutschland** ist es ratsam, den Anbieter zu identifizieren, bevor man mit ihm in Geschäftskontakt tritt.

Der Diensteanbieter muss, zum Schutze der Nutzer, **allgemeinen Transparenzpflichten** gerecht werden. Er ist zu einer umfangreichen Präsentation seines Unternehmens auf seiner Webseite verpflichtet. **In Deutschland** und **in Frankreich** muss der Anbieter u.a. folgende Referenzen angeben:

- Firmenadresse
- Telefon-/Faxnr.
- Aufsichtsbehörde
- Handelsregisternummer

△ Versichern Sie sich, dass Sie die komplette Anschrift des Unternehmens und nicht nur das Postfach kennen. Im Streitfall haben Sie wenig Erfolgsaussichten, wenn Sie den Schriftverkehr nur an ein Postfach zustellen lassen können.

Des Weiteren treffen den Anbieter **spezielle Informationspflichten**, sofern er in Geschäftskontakt (i.b. Vertragsschluss via Internet) mit einem Anwender tritt.

Über folgende Punkte muss Sie der Anbieter beim Abschluss eines Vertrages informieren:

- Wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung (Beschreibung, Material, Größe, Umfang, Gewicht, Menge, Bestandteile)
- Preis inklusive aller Steuern und sonstiger Preisbestandteile (z.B.: MWSt und Versandkosten)
- Einzelheiten zur Zahlung und zur Lieferung bzw. zur Erfüllung bei einer Dienstleistung
- einzelne technische Schritte, die zum Vertragsschluss führen sollen
- Hinweis auf das Widerrufs-/Rücktrittsrecht
- Die allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen, um Vertragsbestandteil zu werden, mit einem Mausklick erreichbar und speicherbar sein

△ Bei Verstoß gegen diese Informationspflichten steht Ihnen ein Widerrufsrecht zu.

△ Angebote im Internet sind für den Anbieter i.d.R. nicht bindend. Sie stellen lediglich eine Aufforderung dar, selbst ein Angebot abzugeben, welches der Anbieter seinerseits annehmen kann. **Vorsicht:** Anders ist das z.B. bei Internetauktionen. Hier kommt i.d.R. ein bindender Vertrag mit dem Höchstbietenden zustande. Vergleichen Sie hierzu die AGB des virtuellen Auktionshauses.

△ Falls Sie etwas im Ausland bestellen, informieren Sie sich vorher vor allem über die technischen Standards der Ware. Diese können sich insbesondere bei Elektrogeräten von denen in Deutschland unterscheiden.

b) Rund um die Bestellung

* **Der Vertrag:** Es ist ratsam, die bei Bestellung aktuellen Vertragsbedingungen auszudrucken und zu lesen (von den Widerrufsfristen bis hin zu den Lieferkosten). So wissen Sie, worauf Sie im Falle eines Streits Anspruch haben.

* **Der Bestellvorgang:** Diensteanbieter müssen angemessene und wirksame technische Mittel zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe der Kunde Eingabefehler vor Abgabe seiner Bestellung erkennen und berichtigen kann. Kontrollieren Sie Ihre Angaben nochmals und prüfen Sie insbesondere den Inhalt des "Warenkorbs".

* **Die Bestätigung der Bestellung:**

Das deutsche Recht sieht seit der Umsetzung der e-Commerce-Richtlinie vor, dass der Anbieter dem Kunden umgehend eine Bestätigung der Bestellung zuzusenden hat. Dabei genügt eine e-Mail, die der Kunde ausdrucken oder speichern sollte.

Auch **in Frankreich** ist der Anbieter zu einer Bestätigung verpflichtet.

△ Verwahren Sie auch immer eine gedruckte oder auf der Festplatte gespeicherte Ausfertigung der Vertragsdokumente. So kommen Sie im Problemfall nicht in Beweisschwierigkeiten.

* **Der Preis** muss inklusive aller Steuern angegeben werden. Etwas anderes gilt für Geschäfte zwischen Unternehmern (B2B). Hier enthalten die angegebenen Preise meist keine Mehrwert-Steuer. Weltweit gelten hierzu unterschiedliche Regelungen. Aber auch außerhalb der EU müssen in der Regel Steuern, Zollgebühren und Lieferkosten i.d.R. auf dem Bestellformular erscheinen.

* **Die Zahlungsbedingungen:**

In Frankreich ist es gängige Praxis seine 16-stellige Kreditkartennummer und das Gültigkeitsdatum der Karte anzugeben, damit der Anbieter den Kaufpreis vom Kreditkartenkonto abbuchen kann. Einige Unternehmen bieten auch andere Zahlungsmöglichkeiten an (per Verrechnungsscheck oder bei Lieferung).

In Deutschland, kann man ebenso - unter Angabe von Kartennummer und Gültigkeitsdatum - mit der Kreditkarte bezahlen. Eine weitere, aber verhältnismäßig teure Zahlungsmöglichkeit ist die Zahlung per Nachname. Hier fallen nicht nur zusätzliche Gebühren an; dem Verbraucher wird es auch erschwert im Widerrufsfall an sein Geld zu kommen. Empfehlenswert ist schlicht und einfach die Zahlung per Rechnung.

△ Für Kunden mit Wohnsitz im Ausland wird eine Zahlung per Rechnung teilweise verweigert.

△ Die Kartenzahlung funktioniert alleine mit der Angabe der Kartennummer und dem Gültigkeitsdatum. **Die geheime PIN sollte auf gar keinem Fall angegeben werden.** Falls Ihre Kartendaten ohne Ihre Zustimmung verwendet wurden, müssen Sie Ihre Bank innerhalb einer bestimmten Frist zur Rückerstattung auffordern. Diese ist dann dazu verpflichtet, die abgebuchte Summe zurückzuerstatten.

* **Gütesiegel im WorldWideWeb:**

Unsicherheit rund um Bezahlvorgänge und Seriosität von Händlern im Internet ist immer noch eine der großen Herausforderungen im e-Commerce. Online-Zertifikate bieten weltweit Lösungsansätze zur Steigerung des Verbrauchervertrauens in das Internet-Business. Anbieter, die ein Gütesiegel-Logo auf Ihrer Seite führen, unterwerfen sich bestimmten, verbraucherfreundlichen Verhaltenskodizes.

Die erfolgreichsten Gütesiegel **in Deutschland** sind:

- **Trusted Shops**, ein Gemeinschaftsunternehmen der Gerling Trades-Safe.com GmbH und der Impact Business & Technology Consulting GmbH.
- „**Geprüfte Online-Shops**“ vom EHI (Euro-Handelsinstitut).
- die verschiedenen **TÜV-Gesellschaften**.

△ Weitere empfehlenswerte Gütesiegel **in Deutschland** gibt es auf einen Blick unter: <http://www.initiated21.de>

Die erfolgreichsten Gütesiegel **in Frankreich** sind:

- **L@belsite**, entwickelt in Zusammenarbeit von der Organisation FCD (Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution) und der FEVAD (Fédération des Entreprises de Vente à Distance).

- **Webtrust**, eine Initiative der "l'Ordre des Experts-Comptables et la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes" (Kammer der französischen Wirtschaftsprüfer).

△ Um eine Zertifizierung zu erlangen, muss der Anbieter bestimmte Standards erfüllen und sich umfassend überprüfen lassen. Die Kosten für diese Zertifizierung sind je nach Gütesiegel-Aussteller unterschiedlich hoch. Als Verbraucher profitieren Sie in jedem Fall davon.

△ Leider gibt es auch unter den zertifizierten Anbietern **schwarze Schafe**. Immer wieder erschleichen sich Anbieter auf illegale Weise angesehene Logos.
Generell gilt: Seien Sie misstrauisch bei zu verlockenden Angeboten; kaum jemand hat etwas zu verschenken.

* **Die Datensicherheit:**

Bevor persönliche oder vertrauliche Daten übermittelt werden, sollten Sie überprüfen, ob für die Datenübermittlung eine "sichere Verbindung" verwendet wird.

Wie überprüfe ich, ob die Verbindung sicher ist ?

Dafür genügt ein kurzer Blick auf die Adressleiste Ihres Browsers (Netscape oder Internet Explorer). Wenn statt "http" (hyper text transferring protocol), die Erweiterung "**https**" am Anfang der Adresszeile steht, befinden Sie sich auf einer Webseite, die ein **SSL-Protokoll (Secure Socket Layer)** verwendet.

Das bedeutet, dass eine verschlüsselte Datenübermittlung stattfindet und Ihre Daten weder verändert noch von Unbefugten mitgelesen werden können. **Netscape** und **Internet Explorer** zeigen zusätzlich durch eigene Symbole an, ob eine "sichere Verbindung" besteht - am unteren Fensterrand finden Sie im Falle verschlüsselter Datenübertragung einen **Schlüssel bzw. ein verriegeltes Schloss**.

* **Der Datenschutz:**

Die Umsetzung der Richtlinie **in Deutschland** hat zu Änderungen in den Vorschriften über den Datenschutz geführt. Beispielsweise wurde die elektronische Einwilligung in die Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten erleichtert.

Weiterhin gelten in Deutschland wie auch in Frankreich die bewährten **Grundsätze des Datenschutzes**:

- Keine Datenabfrage durch den Unternehmer, wenn nicht erforderlich.
- Datennutzung durch den Unternehmer nur solange wie nötig.

c) Die Lieferung

Bei **Bestellungen in Frankreich** bis 457,35 € Warenwert wird meist eine durchschnittliche Lieferzeit angegeben. Diese Angabe stellt aber keine Frist dar, innerhalb derer die Lieferung zwingend zu erfolgen hat. Für Anbieter, die ein Zertifikat erlangen wollen, ist es aber nicht selten obligatorisch, eine Lieferfrist anzugeben und möglichst auch einzuhalten. Bei Bestellungen in Frankreich über 457,35 € muss der Verkäufer zwingend eine Lieferfrist angeben. Sobald der Verkäufer diese Frist um mehr als 7 Tage überschreitet, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten und Rückerstattung bereits erbrachter Leistungen verlangen. In diesem Fall muss er den Verkäufer mittels Einschreiben mit Rückschein in Verzug setzen.

In Deutschland gibt es keine vergleichbare Regelung. Grundsätzlich gilt die Individualabrede. Falls eine solche fehlt, ist die Leistung „in angemessener Zeit“ zu erbringen. Für die Lieferung eines Autos ist die Erfüllung „in angemessener Zeit“ natürlich wesentlich länger als bei der Lieferung eines Buches. Der Käufer kann dem Verkäufer eine angemessene Frist zur Leistungserbringung setzen. Nach Ablauf dieser Frist kann er vom Vertrag zurücktreten oder Schadenersatz statt der Leistung verlangen.

- △ Beim Empfang der Ware sollten Sie diese auf Mängel überprüfen. Vergessen Sie nicht etwaige Schäden dem Anbieter unmittelbar schriftlich anzuzeigen.
- △ Durch die **Lieferung unbestellter Sachen** wird ein Anspruch gegen einen Verbraucher nicht begründet. Insbesondere wird er nicht verpflichtet, die Ware zu bezahlen oder zurückzusenden. In solch einem Fall sollten Sie die Ware dennoch ein gewisse Zeit aufbewahren und zur Abholung bereit halten.

d] Ihr Widerrufsrecht

Bei Fernabsatzverträgen hat der Verbraucher **in Deutschland wie auch in Frankreich** das Recht, den Vertrag ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

Die **Widerrufsfrist** beträgt **2 Wochen in Deutschland** und **1 Woche in Frankreich**. Sie beginnt, falls der Anbieter den Verbraucher umfassend über sein Widerrufsrecht informiert hat, mit dem Erhalt der Ware. Kommt er der Belehrungspflicht nicht nach, verzögert sich der Beginn der Widerrufsfrist. Die Frist beginnt dann erst sobald der Anbieter den Verbraucher ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt hat. Sie endet jedoch in Frankreich 3 Monate nach dem Erhalt der Ware.

Ausgenommen von diesem Widerrufsrecht sind u.a. Lieferungen von Waren,

- die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden,
- die schnell verderben.

Des Weiteren sind ausgenommen:

- Lieferungen von Audio- oder Videoaufzeichnungen, sofern die Verpackung entsiegelt wurde,
- Lieferungen von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten.
- Dienstleistungen, sobald deren Ausführung begonnen hat.

(vgl. § 312d Absatz 3 und 4 BGB).

Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Rücksendung der Ware bzw. ein kurzes Widerrufs-Schreiben (am besten per Einschreiben mit Rückschein). **In Deutschland** trägt der Anbieter grundsätzlich die Portokosten für die Rücksendung der Ware - bei Bestellungen bis 40 € kann der Unternehmer dies ausschließen. **In Frankreich** trägt der Verbraucher die Portokosten, es sei denn, der Grund für die Rücksendung ist ein Mangel der Ware.

2) Was Sie für den Streitfall wissen sollten

- △ Grundsätzlich ist es zu empfehlen, sich gütlich zu einigen.

a] Welches Recht ist anwendbar? Welches Gericht ist zuständig?

Bei Verbraucherverträgen gilt grundsätzlich das Recht des Landes, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat. Eine vertragliche Rechtswahl ist aber auch bei Verbraucherverträgen möglich. Der Verbraucher darf dabei jedoch nicht dem Schutz entzogen werden, welcher ihm durch die zwingenden Vorschriften in dem Mitgliedstaat gewährt wird, in dem er seinen Wohnsitz hat (vgl. Art.29 EGBGB).

Der Gerichtsstand bestimmt sich nach der Gerichtsstand- und Vollstreckungsverordnung (EG-Verordnung Nr.44/2001). Klagt der Verbraucher, so kann er den Ort des Verfahrens bestimmen, d.h. entweder am Ort seines Wohnsitzes oder am Firmensitz des ausländischen Unternehmens. Im umgekehrten Fall ist der Unternehmer gezwungen, am Wohnsitz des Verbrauchers Klage zu erheben.

b] Die Reklamation

Schriftliche Reklamation: Im Fall einer Reklamation, sollten Sie das Unternehmen zunächst schriftlich (per e-Mail oder Post) kontaktieren und das Problem klar schildern. Vergessen Sie nicht, Ihren Namen, Adresse und Kundennummer anzugeben - das vereinfacht den Schriftverkehr erheblich. Wenn möglich, fügen Sie auch immer eine Kopie der letzten Bestellung, der letzten Rechnung sowie des vorherigen Schriftverkehrs mit an.

Es besteht häufig auch die Möglichkeit, ein Beschwerdeformular auf der Seite des Anbieters auszufüllen bzw. herunterzuladen.

△ Behalten Sie, wenn möglich, die Originaldokumente und versenden Sie nur Kopien.

Ein **europäisches Beschwerdeformular** finden Sie zum Download auch unter:

www.euroinfo-kehl.com/d/clearing-f.htm

Euro-Info-Verbraucher e.V. (deutsch-französische Streitfälle) und die Clearingstelle Deutschland (Informations- und Kontaktstelle für Verbraucher im Europäischen Netz für die außergerichtliche Streitbeilegung) helfen Ihnen gerne weiter.

c) Nützliche Links

Weitere Informationen erhalten Sie auf folgenden Webseiten:

In Deutschland:

- **Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr:**
<http://www.bmwi-netzwerk-ec.de>
- **Infos über rechtliche Rahmenbedingungen des e-Commerce:**
<http://www.bmwi.de/Homepage/Politikfelder/Informationsgesellschaft/E-Business>
<http://www.iid.de/iukdg/>
- **allgemeine Ratschläge:**
<http://www.finanztest.de>

In Frankreich:

- **Ratschläge für den Cyber-Konsumenten:**
<http://www.finances.gouv.fr/cybercommerce>
<http://www.fia-net.com>
<http://www.fevad.com>
- **Außergerichtliche Streitbeilegung (EEJ-NET):**

FRANCE

Centre Européen des Consommateurs
47 bis, rue B. Delespaul
F - 59000 LILLE
Tel. +33.3.28.82.89.18
Fax +33.3.28.82.89.05
E-mail : aeic@crc-conso.com
Internet: <http://www.euro-conso.org>

Deutschland

Euro-Info-Verbraucher e.V. -
Clearingstelle Deutschland
Kinzigstraße 22
D - 77694 KEHL
Tel. + 49 (0) 7851-99148 0
Fax + 49 (0) 7851-9914811
E-mail : info@euroinfo-kehl.com
Internet : <http://www.euroinfo-kehl.com>

Text und Redaktion:
Sebastian Frech
August 2002