



E-Commerce in Frankreich in der Praxis

13.11.2014 Berlin Crossborder E-Commerce

Agenda

Rückblick 2014

- Umsetzung VRRL in der Praxis
- AFNOR Norm über Kundenbewertung
- Entwicklungen der Regelungen im Online-Marketing
 - „Soldes“ (Saison-Schlussverkauf)
 - Gewinnspiele

Umsetzung der VRRL in Online- Shops

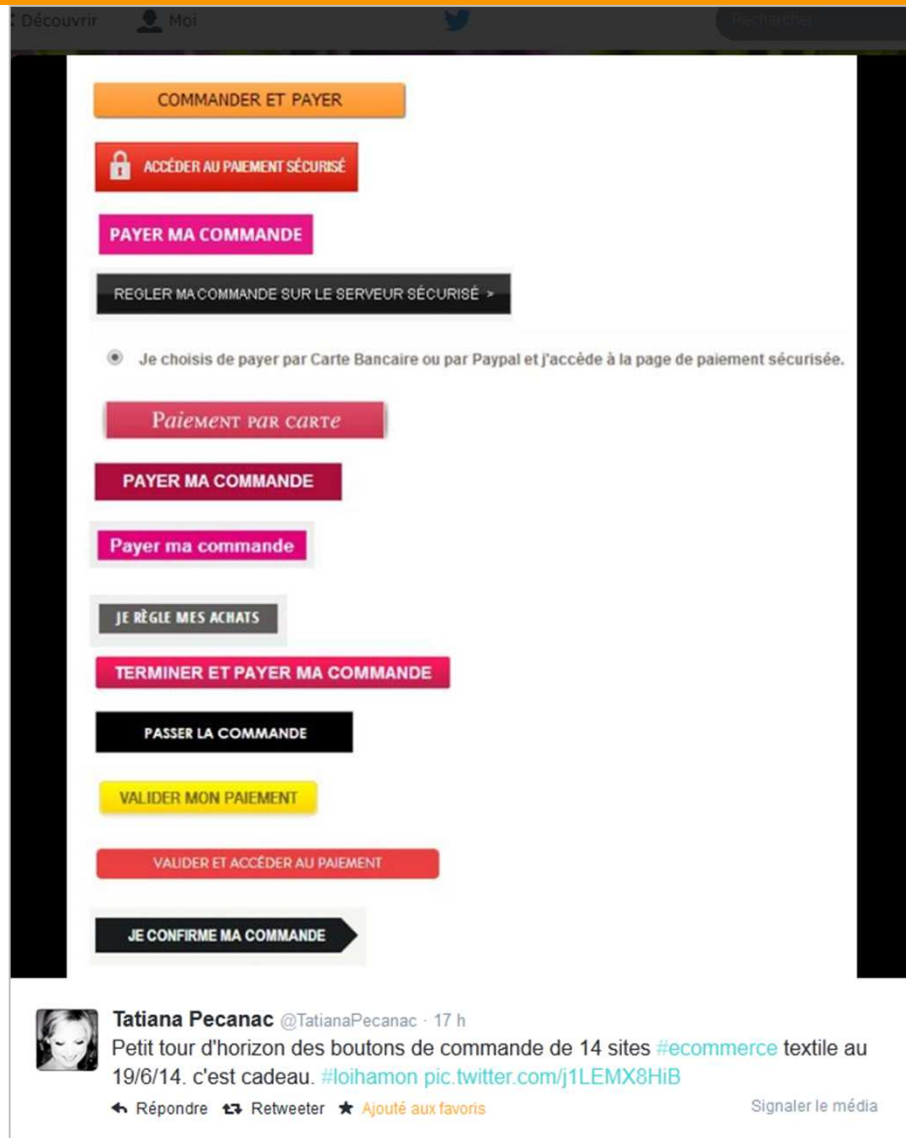
Wie haben französische Online-Shops die VRRL umgesetzt?

In der Praxis

- Button-Lösung
- Bestellvorgang
- Widerrufsformular



Umsetzung der „Button- Lösung“



Die im Gesetz enthaltene Bezeichnung „commande avec obligation de paiement“ wurde kaum eingesetzt.

Bestellprozess

Eine Frage des Shopsystems

- Bei einigen französischen Shopsystemen konforme Bestellübersicht nur mit hohem Programmieraufwand möglich
- für den deutschen Markt abgestimmte Shopsysteme sind konform
- Von Trusted Shops vorzertifizierte Shopsysteme sind VRRL- konform
- <http://www.trustedshops.de/shopbetreiber/shoploesungen.html>



RECHERCHER 

31 Jours
droit de retour

Livraison gratuite en Europe 

Service clients ☎
0049 (0)40 326634

TAPIS | CONSEILS | NETTOYAGE | RÉPARER | FOIRE AUX QUESTIONS

Adresse de livraison (Modifier)

test test
test 1
test, 12345
France

Mode de livraison (Modifier)
Expédition assurée par UPS (Expédition à la France)

[Commentaires au sujet de votre commande \(Modifier\)](#)

test

Adresse de facturation (Modifier)

test test
test 1
test, 12345
France

Mode de paiement (Modifier)
Virement bancaire

Etablir le chèque à l'ordre de :

Nom: Nain Trading GmbH
N° de compte: 1700004
Code banque: 20030000
Banque: HypoVereinsbank Hamburg

IBAN: DE94 2003 0000 0001 7000 04
SWIFT: HYVEDEMM300

Envoyer à :
Nain Trading GmbH
Brook 7, 20457 Hamburg
Germany

RETRAIT ET CONDITIONS

Vous pouvez renvoyer votre tapis s'il ne vous plaît pas. Vous disposez de 31 jours après votre achat pour vous décider. Ici vous trouverez les détails de votre droit au retour.

Termes et conditions s'appliquent

HISTORIQUE DES COMMANDES

Produits (Modifier)

1 x Bidjar Tekab - 305x203 cm	€ 7250
Sous-Total:	€ 7250
Expédition assurée par UPS (Expédition à la France):	€ 0
TVA:	€ 1158
Total:	€ 7250

[Information livraison](#)
[Information paiement](#)
[Confirmation](#)
[J'ACHÈTE MAINTENANT](#)

VOS AVANTAGES



- Le cryptage SSL
- 31 jours de service
- Trusted Shops protection d'acheteur



- Protection des Achats PayPal
- Comprend un certificat d'authenticité
- Livraison gratuite En Allemagne



POUR EN SAVOIR PLUS

Conseils pour l'achat de tapis
Histoire de la moquette
Clients non membres de TUE et la Suisse
Foire aux questions

SERVICE CLIENTS

Compte
Conseils
Carpet Cleaning
Réparation Tapis
Nous contacter
Confidentialité
Mentions légales
CGV
Droit de rétractation
Paiement & livraison

BOUTIQUE

Nain Trading GmbH
Brook 7
20457 Hamburg
Germany

Horaires d'ouverture:
Lun-ven: 10:00 - 18:00
horaire
sam: de 11:00 à 17:00
horaire

NC

PROVENANCES TAPIS / FABRICANT

Abadeh
Afghan Akhche
Afshar
Sarough Antiques

Gabbeh Iraniens
Gabbeh Loribaft Iraniens
Gabbeh Loribaf
Persique Gabbeh

Indo Gabbeh
Isfahan
Ispahan Luxe
Garawan

Kilim Fars
Kilim Gabbeh
Kilim Moderne
Kilim Patchwork

Nanadj
Nain
Nain 6La
Nain 9La

Soumak
Tabriz
Tabriz 50/70/90 Raj
Kilim & Tapis Coussin

Yalameh
Ziegler
Ziegler Modernes

Widerrufsformular

- Online Formular Möglichkeit wird kaum genutzt
- Muster wird meist als Text in die AGB oder auf einer separaten Seite hinzugefügt
- **NA35** Online-Formular bleibt eine gute Möglichkeit, sich von der Konkurrenz zu differenzieren



Ausübung des Widerrufsrechts

Umfrage IFOP Mai 2014, 1200 Befragte

LES PRÉFÉRENCES VIS-À-VIS DE L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Le droit de rétractation s'exerce en deux étapes. Le consommateur doit d'abord prévenir la boutique en ligne, par tout moyen, puis renvoyer le produit.
Comment les consommateurs français préfèrent-ils exercer leur droit de rétractation ?



86%
EN LIGNE

Profil type du cyberacheteur
qui se rétracte en ligne



E-MAIL
Français moyen vivant en
province



FORMULAIRE EN LIGNE
Résident d'Ile-de-France
avec un revenu > 4 000
EUR



14%
HORS LIGNE

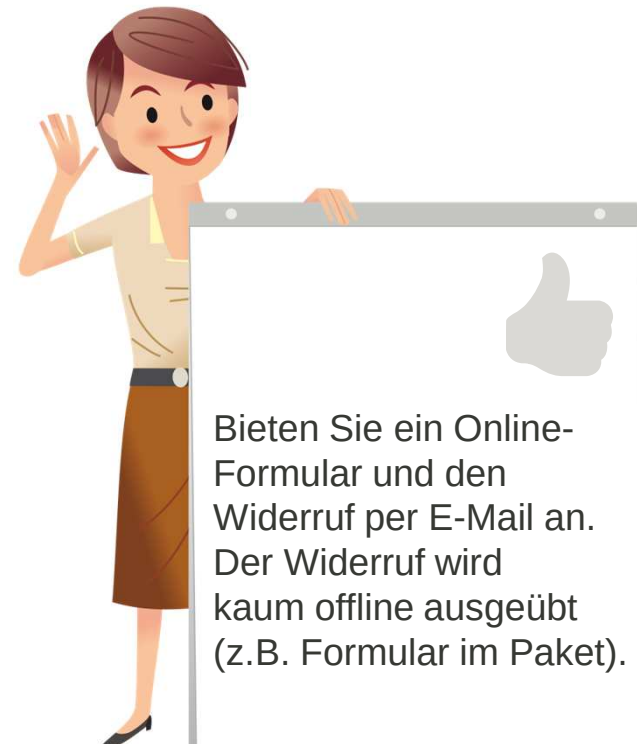
Profil type du cyberacheteur
qui se rétracte hors ligne



TÉLÉPHONE
Entre 18 à 24 ans



FORMULAIRE PAPIER
Plus de 65 ans



Bieten Sie ein Online-
Formular und den
Widerruf per E-Mail an.
Der Widerruf wird
kaum offline ausgeübt
(z.B. Formular im Paket).

TRUSTED SHOPS®
The safe way to web shopping

Kunden- bewertungen: AFNOR Norm

Ein immer beliebter Marketing-Tool im E-Commerce



en-tête de lettre



Web

Images

Vidéos

Actualités

Shopping

Plus ▾

Outils de recherche

Environ 7 550 000 résultats (0,54 secondes)

En-têtes de lettre - inprint.fr

Annonce www.inprint.fr/en-tete-de-lettre

4,8 ★★★★★ avis sur inprint.fr

Entêtes de lettre. A partir de 39,95€ Promo-15% Livraison Rapide Gratuite

Vous avez déjà consulté inprint.fr il y a 5 jours.

En-têtes lettre bas prix - contiprint.com

Annonce www.contiprint.com/Entetes

Entêtes quadri pas chères - Pas de prépaiement - Paiement à 60 jours !

Flyers pliés et non pliés - Brochures - Tous les produits - Calendriers

Images correspondant à en-tête de lettre

[Signaler des images inappropriées](#)



[Plus d'images pour en-tête de lettre](#)

Der Kampf gegen gefälschte Bewertungen

- 2012: DGGCCRF deckt „Kauf“ von gefälschten positiven Bewertungen auf
- 2013: Erstellung der nationalen Norm AFNOR
- internationale Norm (ISO) in Arbeit
- Seit September 2013: Zertifizierung nach AFNOR Norm möglich



AVIS EN LIGNE
PROCESSUS DE COLLECTE,
MODÉRATION ET RESTITUTION DES AVIS

www.marque-nf.com

Die AFNOR Norm NF Z74-501

„Avis de consommateurs en ligne“

- Sammlung
 - Moderation
 - Wiedergabe
-
- Hauptziel: Authentizität der Bewertungen sichern



Die AFNOR Norm NF Z74-501

Sammlung

- **Abfrage von Bestelldatum, Bestellnummer und E-Mail Adresse** bei Abgabe der Bewertung erforderlich (Identifizierung und Kontaktmöglichkeit des Autors, Bestellbezug)
- Bewertungen dürfen **nicht gekauft** worden sein
- In den **Nutzungsbedingungen** müssen **Gründe für Löschung** von Bewertungen kommuniziert werden



Die AFNOR Norm NF Z74-501

Moderation

- Moderation muss innerhalb einer festgesetzten und in den Nutzungsbedingungen kommunizierten **Frist** erfolgen
- **Moderation** a priori (vor Veröffentlichung) gilt **für alle Bewertungen** - negative wie positive - mit der gleichen Frist
- Jeder Leser kann eine unangemessene **Bewertung melden**



Die AFNOR Norm NF Z74-501

Wiedergabe

- Anzeige in **chronologischen Reihenfolge**
- Anzeige **aller Bewertungen** (negativ wie positiv)
- Berücksichtigung der Bewertungen der **letzten 12 Monate** in der Gesamtnote
- Anzeige der **Gesamtanzahl** der Bewertungen



Online-Marketing

Online Marketing in Frankreich

Rechtliche Besonderheiten – neuere Entwicklungen

- Schlussverkauf « Soldes »
- Rabatt-Aktionen
- Gewinnspiele



„Soldes“

„Soldes“

Einfache Preisreduzierung vs. „Soldes“

Einfache Preisreduzierung:

- Außerhalb definierter Zeiträume
- Wortlaut „soldes“ darf nicht benutzt werden

Soldes:

- Nur Saisonware
- Werbung mit der Ankündigung einer Preisreduzierung
- begrenzter definierter Zeitraum



KOOKAÏ

PETITS PRIX D'ÉTÉ

NOUVELLE COLLECTION

NOS BOUTIQUES

BLOG

„Kleine Sommerpreise“

LES PETITS PRIX DE L'ÉTÉ

Pour finir l'été en beauté, toute la collection vous attend à prix réduits ! L'occasion de compléter votre dressing estival ...

► Tout à 15€

► Tout à 25€

► Tout à 19€

► Tout à 29€

> [Notre sélection à petits prix](#) <



„Soldes“

Zeitraum

- zwei Mal pro Jahr (Sommer und Winter), jeweils 6 Wochen
- National geregelt, Ausnahmen für bestimmte Regionen: abrufbar unter <http://www.service-public.fr>
 - Online-Handel: Unabhängig vom Sitz des Unternehmens gelten immer die nationalen Zeiträume

Bisherige Möglichkeit pro Jahr zusätzliche 2 Wochen „soldes“ anzubieten wird ab 1.1.2015 abgeschafft

„Soldes“

Werbung – Berechnung des reduzierten Preises

- Reduzierter Preis ist neben dem Referenzpreis anzugeben
- Reduzierung wird auf Basis des Referenzpreises kalkuliert
 - Referenzpreis = höchster Preis der über die 30 letzten Tage vor der Preisreduzierung angeboten wurde
 - Letzter vom Hersteller empfohlener Preis kann auch als Referenzpreis dienen

„Soldes“

Aktuelle Regelung zum Referenzpreis nach EuGH Rechtsprechung nicht mehr anwendbar

- Ausgangsfall: C-421/12 – *EU-Kommission ./. Belgien*
 - Ziel der Regelung: künstliche Rabatte vermeiden.
- EUGH 10.7.2014: belgische Regelung zum Referenzpreis ist nicht EU-konform
- Aufgrund des EUGH Urteils nimmt DGCCRF Abstand davon, Konformität mit der französischen Regelung zu verlangen
 - **dennoch**: angekündigte Preisreduzierung muss fair sein
- neue Verordnung für 2015 angekündigt

Empfehlung :

an alte Regelung
halten oder
zumindest daran
orientieren

Gewinnspiele

Gewinnspiel

Grundregeln

- Teilnahmebedingungen sind Pflicht
- Teilnahmebedingungen müssen bei einem **Gerichtsvollzieher registriert** werden
- Keine Pflicht Gerichtsvollzieher mit der Verlosung zu beauftragen



Gewinnspiel

Kopplung an Newsletter-Registrierung

- http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Marketing/Parrainage_Fiches_Commerce.pdf
- Zwei separate Check-Boxen notwendig
- Einwilligung zum Erhalt von Werbung darf nicht in den Teilnahmebedingungen versteckt sein
- Abschnitt in der Teilnahmebedingungen über die Nutzung der Daten und Rechte der Kunden erforderlich

Formulations

Ce qu'il ne faut pas faire

☐ J'accepte de participer au jeu concours et de recevoir des offres par mél de la part de la société Y.

Ce qu'il faut faire

☐ J'accepte les conditions du jeu concours.
☐ J'accepte de recevoir des offres commerciales de la société Y.



Danke für Ihre Aufmerksamkeit.



Trusted Shops GmbH

Glynnis Makoundou

Legal Counsel, Expert France

glynnis.makoundou@trustedshops.com