

# Stornogebühr, Anzahlung Gutschein

## Für weitere Infos

Man bittet Sie, zur Bestätigung Ihrer Bestellung eine gewisse Summe einzuzahlen. Achtung. Je nachdem, ob es sich um eine erste Teilzahlung bzw. Anzahlung (acompte) oder um ein so genannte Stornogebühr (arrhes) handelt, haben Sie unterschiedliche Rechte.

### Bei Leistung einer Anzahlung können Sie sich nicht mehr von dem Vertrag lossagen

Die Anzahlung wird in der Tat als Abschlagszahlung auf den Kauf angerechnet. In diesem Falle sind Sie verpflichtet, den Restbetrag, der von Ihnen bestellten Ware oder Dienstleistung zu bezahlen. Der Verkäufer hat das Recht dies zu fordern.

Auch der Verkäufer ist an sein Verkaufsversprechen gebunden und ist verpflichtet, Ihnen die Ware zu liefern oder die Dienstleistung zu gewährleisten. Tut er dies nicht, sind Sie berechtigt, die Lieferung bzw. Ausführung der Dienstleistung sowie Schadenersatz zu fordern.

### Bei Zahlung einer Stornogebühr können Sie sich aus dem Vertrag lossagen

Wenn Sie auf den Kauf verzichten, verlieren Sie den bereits entrichteten Betrag. Wenn der Verkäufer seinerseits seinem Verkaufsversprechen nicht nachkommt, muss er Ihnen die entrichtete Stornogebühr in doppelter Höhe zurückzahlen.

### GUTSCHRIFT (avoir)

Nach der Bestellung oder dem Kauf eines Produkts in einem Geschäft ändern Sie Ihre Meinung oder Sie sind der Meinung, eine Fehlentscheidung getroffen zu haben. Sie müssen wissen, dass der Verkäufer nicht verpflichtet ist, die gekaufte Ware zurückzunehmen oder die Bestellung zu stornieren. Er kann sich jedoch bereit erklären, Ihnen einen Gutschein in Höhe des Kaufpreises der Ware auszustellen. Dieser Gutschein kann zeitlich begrenzt oder auf eine bestimmte Produktpalette begrenzt sein. Liegt das Verschulden beim Verkäufer (fehlerhafte Ware, verspätete Lieferung . . .), sind Sie nicht verpflichtet, diese Regelung zu akzeptieren.

- > Die Homepage der DGCCRF :  
**[www.dgccrf.minefi.gouv.fr](http://www.dgccrf.minefi.gouv.fr)**
- > **3939 „Allô, Service Public“** (0,12 € pro Minute)  
Verbraucherinfo
- > Die Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes des Departements
- > Das Institut national de la consommation:  
**[www.conso.net](http://www.conso.net)**
- > Die Verbraucherverbände des Departements

*Die in diesem Merkblatt enthaltenen Informationen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und ersetzen keinesfalls die geltenden gesetzlichen Bestimmungen.*



Direction générale de la Concurrence, de la Consommation  
et de la Répression des Fraudes

Juni 2006

## Preisangaben



- Die Kleidung im Schaufenster ist nicht ausgezeichnet.**
- Der angegebene Preis am Regal entspricht nicht dem Preis, den Sie an der Kasse bezahlen sollen.**
- Der Kassenzettel beim Friseur weist die erbrachten Leistungen nicht im Einzelnen aus. Es erscheint lediglich der Gesamtbetrag.**

## Was müssen Sie wissen?

## Die Preisauszeichnungspflicht

Der Preis einer Ware oder einer Dienstleistung ist eine wesentliche Information. Er ermöglicht es Ihnen Ihren Entschluß in voller Sachkenntnis zu fassen und erleichtert den Preisvergleich.

Die Anbieter können Ihre Verkaufspreise frei festsetzen; jedoch sind sie verpflichtet **Sie über den Preis** einer Ware oder einer Dienstleistung **zu informieren**:

- bevor Sie Ihren Entschluß fassen
- ohne den Verkäufer fragen zu müssen
- ohne das Geschäft betreten zu müssen, wenn die Ware von außen sichtbar ist.

Sobald eine Ware dem Verbraucher angeboten wird, sei es im Geschäft oder im Schaufenster, muß ihr Preis in Euro und inklusive MwSt. leicht erkennbar und deutlich lesbar angegeben werden.

Die Preisauszeichnungspflicht schützt Sie vor bösen Überraschungen.

Sie stellen einen Preisunterschied zwischen dem am Regal angebebenen Preis und dem geforderten Preis an der Kasse fest:

**Ist eine Ware mit zwei unterschiedlichen Preisen ausgezeichnet, ist es üblich, dass der Kunde den günstigeren Preis zahlt (außer im Falle eines offensichtlichen Fehlers, z.B. 10 € für ein Fernsehgerät).**

Wenn Sie einen Zweifel haben, können Sie, bevor Sie sich an die Kasse begeben, den Preis an den für die Kunden bereitgestellten Preislesegeräten überprüfen.

## Preisauszeichnung

Der Preis wird auf der Ware oder in ihrer unmittelbarer Nähe mittels eines Etiketts oder Preisschildes angegeben.

### Vorverpackte Waren

Außer in Einzelfällen müssen Sie neben dem Verkaufspreis über den Grundpreis (Preis pro Kilogramm oder Liter ...) informiert werden.

### In Partien verkaufte Waren

Sie müssen über den Verkaufspreis, die Zusammensetzung der Partie sowie den Preis jedes einzelnen Produkts informiert werden, das Bestandteil der Partie ist, es sei denn es handelt sich um identische Produkte (Joghurt, Bier ...). Handelt es sich um unterschiedliche Produkte, so müssen diese einzeln erhältlich sein.

### Über den Versandhandel verkaufte Waren

Unabhängig davon, ob Sie im Internet, per Tele-Shopping, per BTX oder per Katalog kaufen, müssen Sie vor Abschluß des Kaufvertrags über den Verkaufspreis einer Ware und ihre Merkmale unterrichtet sein.

### Lieferkosten

Sie müssen darauf achten, ob in dem angegebenen Preis die Lieferkosten enthalten sind oder nicht. Bei einer kostenpflichtigen Lieferung muss der Verkäufer Sie hierüber durch einen entsprechenden Aushang im Geschäft oder in seiner Werbung unterrichten.

### Sonderangebote: Vorsicht!!!

Außerhalb von Aus- oder Räumungsverkäufen müssen die Waren, die in einer Werbung erschienen sind, während der ganzen Werbeaktionsdauer, erhältlich sein. Ist die Ware ausverkauft, ist der Verkäufer verpflichtet, alles zu tun, um die Ware zum angekündigten Preis zu beschaffen.

## Preisauszeichnung für Dienstleistungen

### Im Empfangsraum der Kunden

Ein leicht erkennbares und deutlich lesbares Verzeichnis der angebotenen Dienstleistungen sowie deren Preise inkl. MwSt. ist anzubringen. Wünschen Sie einen Kostenvorschlag, so kann dieser kostenlos oder kostenpflichtig sein. Ist er kostenpflichtig, so muss sein Preis angegeben werden.

Aufpreise, Zuschläge, Pauschalen, Kosten für An- und Abfahrt müssen klar angegeben werden.

### Im Schaufenster

Manche Dienstleistungsanbieter sind verpflichtet Ihre Preise außerhalb der Geschäftsräume auszuhängen: Friseure, Reinigungen, Schuster, Gaststätten, Restaurants, Immobilienmakler, Autowerkstätten, Kundendiensttechniker,...

### Die Aushändigung einer Rechnung ist ab 15,24 € inkl. MwSt. Pflicht.

Sobald die gewünschte Dienstleistung durchgeführt worden ist, erhalten Sie automatisch eine Rechnung, entweder in Form eines Kassenzettels oder eines anderen Dokuments. Sind vermerkt: die Anschrift des Anbieters, das Datum, die einzelnen erbrachten Leistungen mit den jeweiligen Preisen, den Gesamtbetrag inkl. MwSt. und den Namen des Kunden.

Für eine Leistung unter 15,24 € inkl. MwSt. ist die Aushändigung einer Rechnung fakultativ. Wird jedoch eine Rechnung vom Kunden verlangt, ist der Anbieter verpflichtet, ihm diese auszustellen.