



mit der Unterstützung von der



Live-Webinar vom 29. September 2021

E-Commerce in Frankreich



DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft 



Ihre Referenten

Elisa Schwoebel
Firmenkundenbetreuerin



Philippe Soudier
Firmenkundenbetreuer

Vanina Vedel
Avocat



Jörg Luft
Rechtsanwalt

Ihr Moderator

I. Der E-Commerce Markt in Frankreich

1. Der französische Markt im Jahr 2020
2. Die französischen Marktplätze
3. Grenzüberschreitender Verkauf in Frankreich



II. Trends im E-Commerce in Frankreich

1. Das Storytelling
2. Omnikanal-, Crosskanal- und Multikanal-Verkauf
3. Die Kundenbindung

III. Schritte zum erfolgreichen Onlinevertrieb

1. Die Marktanalyse
2. Die Kontaktdaten
3. Die Lieferung
4. Die Kundenbewertung
5. Die Zahlungsarten

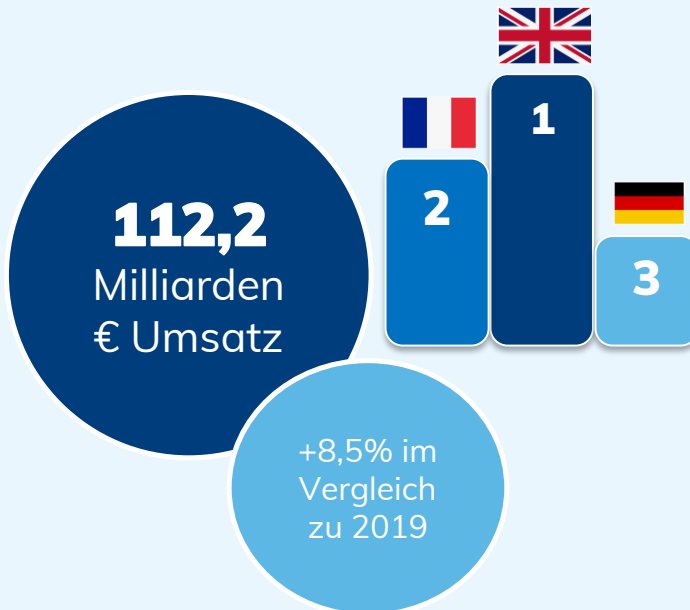
IV. Rechtliche Aspekte

I. Der E-Commerce Markt in Frankreich



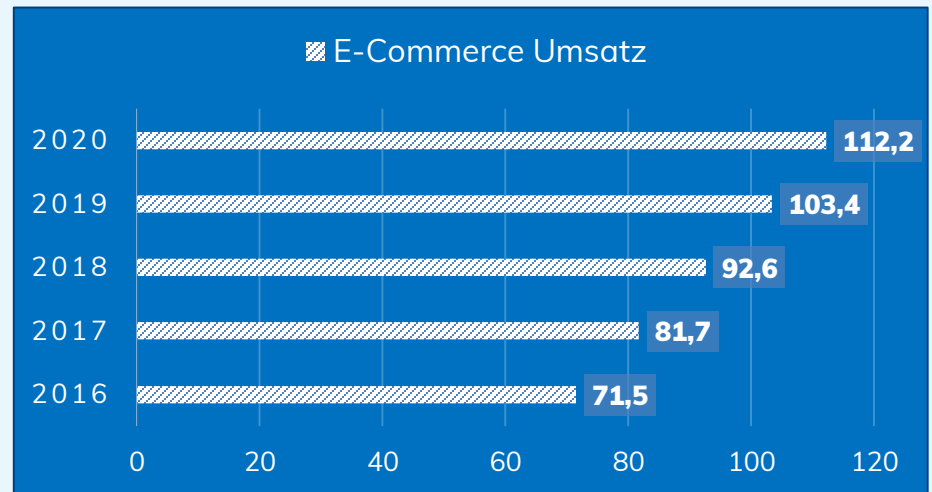
DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft

1. Der französische Markt im Jahr 2020



Quelle: FEVAD iCE

E-Commerce Umsatz in Frankreich in 2020



Quelle: FEVAD iCE

Frankreich ist der zweitgrößte E-Commerce-Markt in Europa

I. Der E-Commerce Markt in Frankreich



DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft

1. Der französische Markt im Jahr 2020

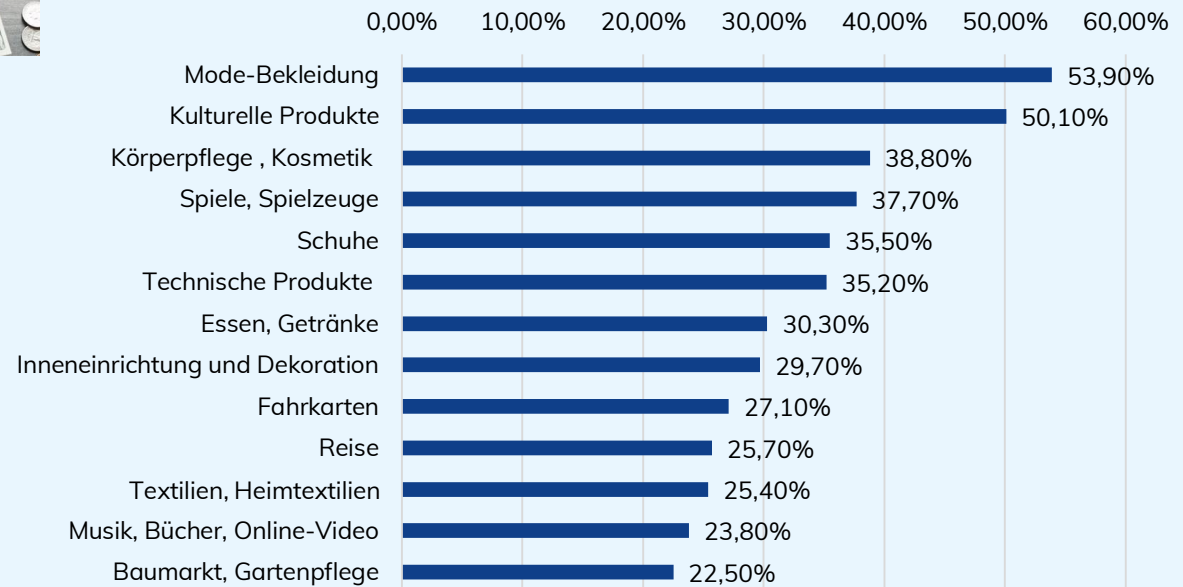


41,6
Millionen
Franzosen
kaufen im
Internet ein

+ 1,5 Mio
im
Vergleich
zu 2019

Quelle : Médiamétrie

Gekaufte Produkte und Dienstleistungen in % der Internetnutzer



Quelle: FEVAD/Médiamétrie

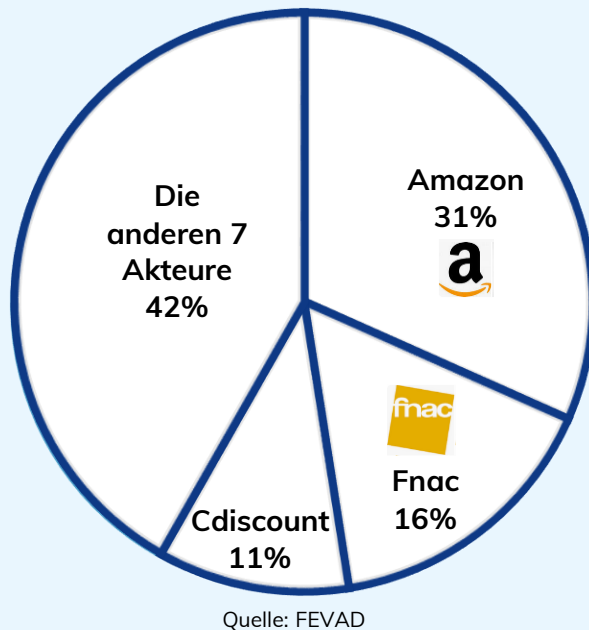
I. Der E-Commerce Markt in Frankreich



DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft

2. Die französischen Marktplätze

Der Anteil der 3 größten Marktplätze an den Top 10



Die 10 wichtigsten Marktplätze in Frankreich im Jahr 2020

nach Anzahl der Kunden

Rank	Marktplatz	Anzahl der Kunden
1	amazon	26 121 000
2	fnac	13 115 000
3	Cdiscount	8 835 000
4	Veepee	6 616 000
5	E.Leclerc	5 404 000
6	La Redoute	4 822 000
7	showroomprive.com	4 802 000
8	Carrefour	4 422 000
9	Rakuten	4 399 000
10	AliExpress	4 031 000

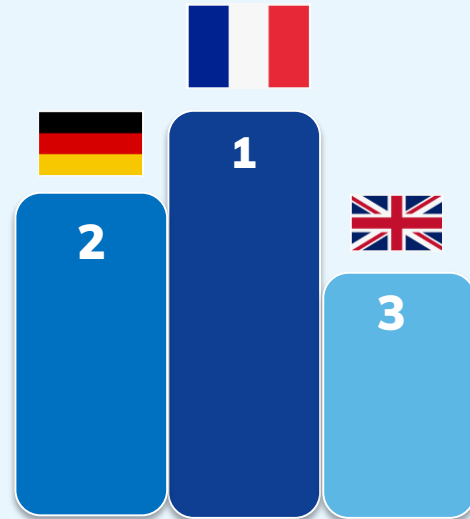
Die Marktplätze stiegen 2020 im Durchschnitt um +27% an.

I. Der E-Commerce Markt in Frankreich



DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft

3. Grenzüberschreitender Verkauf in Frankreich



Quelle: Dealabs

Kaufkriterien der französischen Käufer im Ausland:



In Frankreich haben 82,4% der Onlineverbraucher Produkte auf ausländischen Websites gekauft, um Geld zu sparen.

II. Trends im E-Commerce in Frankreich

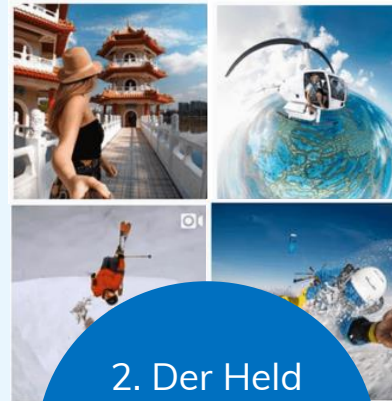


DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft 

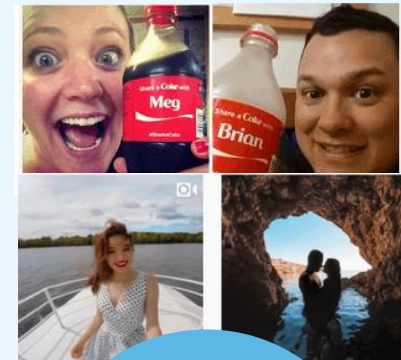
1. Das Storytelling



1. Der Held
ist der
Kunde



2. Der Held
muss **seine**
Berufung
finden



3. Seien
Sie der
beste
Freund
des Helden

Geschichten verkaufen sich besser

Quelle: lafabriquedunet.fr

II. Trends im E-Commerce in Frankreich



DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft 

2. Omnikanal-, Crosskanal- und Multikanal-Verkauf

MULTIKANAL



CROSSKANAL



OMNIKANAL



II. Trends im E-Commerce in Frankreich

3. Die Kundenbindung

Welche Instrumente können Sie einsetzen, um Ihre Kunden zu binden?



Eine Erhöhung der Bindungsrate um 5% führt zu einer Gewinnsteigerung von zwischen 25% und 95%.

III. Schritte zum erfolgreichen Onlinevertrieb



DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft 

1. Die Marktanalyse



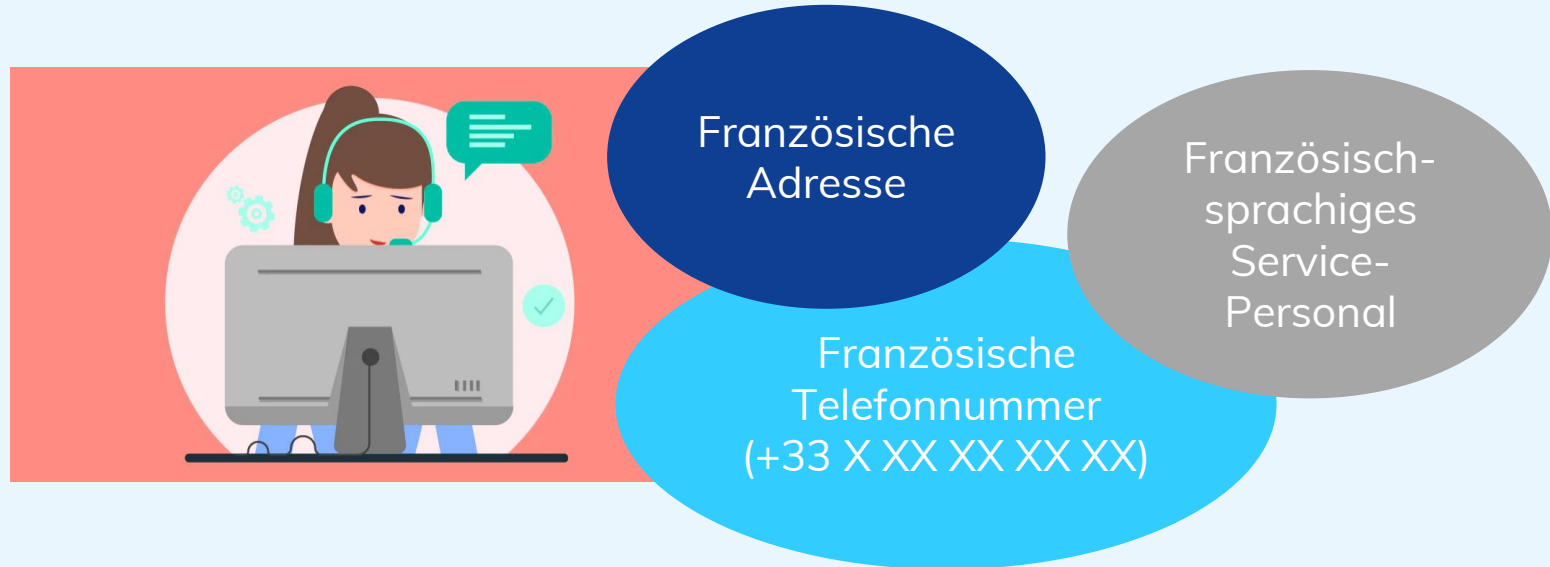
Die Produkte, die in Deutschland funktionieren, sind nicht unbedingt dieselben, die in Frankreich der Nachfrage entsprechen.

III. Schritte zum erfolgreichen Onlinevertrieb



DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft 

2. Die Kontaktdaten



Die Angabe einer französischen IBAN-Nr. ist ein weiterer Pluspunkt, um das Vertrauen zu stärken.

III. Schritte zum erfolgreichen Onlinevertrieb



3. Die Lieferung

Die wichtigsten Kriterien beim Kauf im Internet

Quelle: e-works 12/2019



Für 72% der Einkäufer sind die Lieferbedingungen das wichtigste Kriterium beim Kauf im Internet.

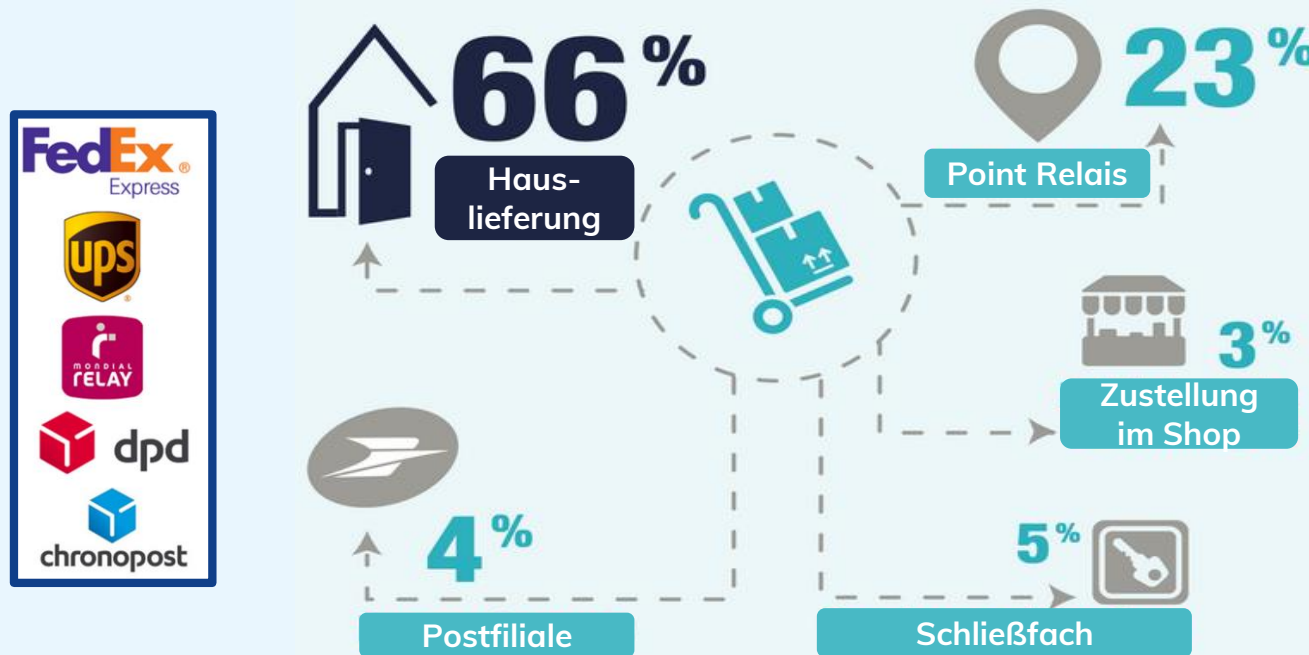
III. Schritte zum erfolgreichen Onlinevertrieb



3. Die Lieferung

Bevorzugte Zustellmethode der Internetnutzer

Quelle: e-works 12/2019



60% der Franzosen verlassen den Warenkorb, wenn die Zustellmethode nicht zufriedenstellend ist.

III. Schritte zum erfolgreichen Onlinevertrieb

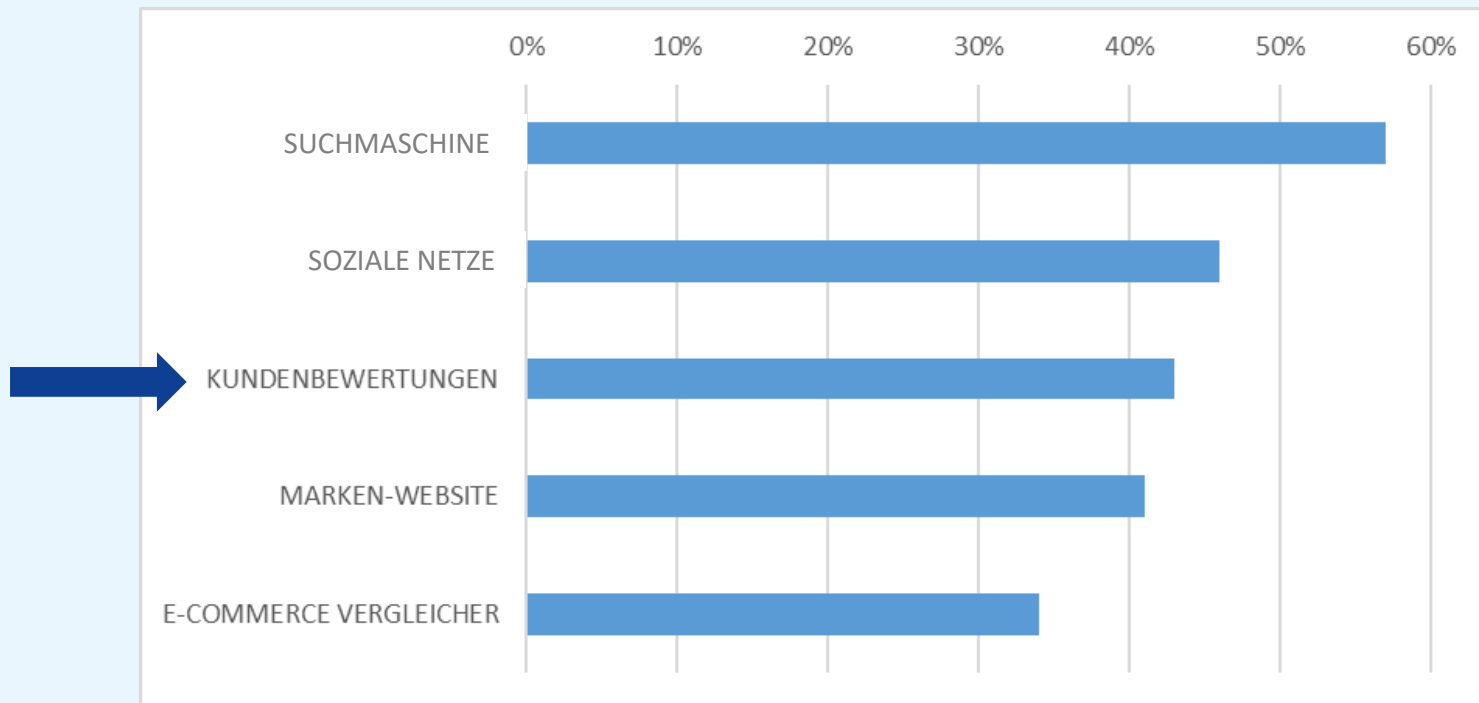


DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft 

4. Die Kundenbewertung

TOP 5 der meistgenutzten Kanäle für Produktinformation

Quelle: GlobalWebIndex



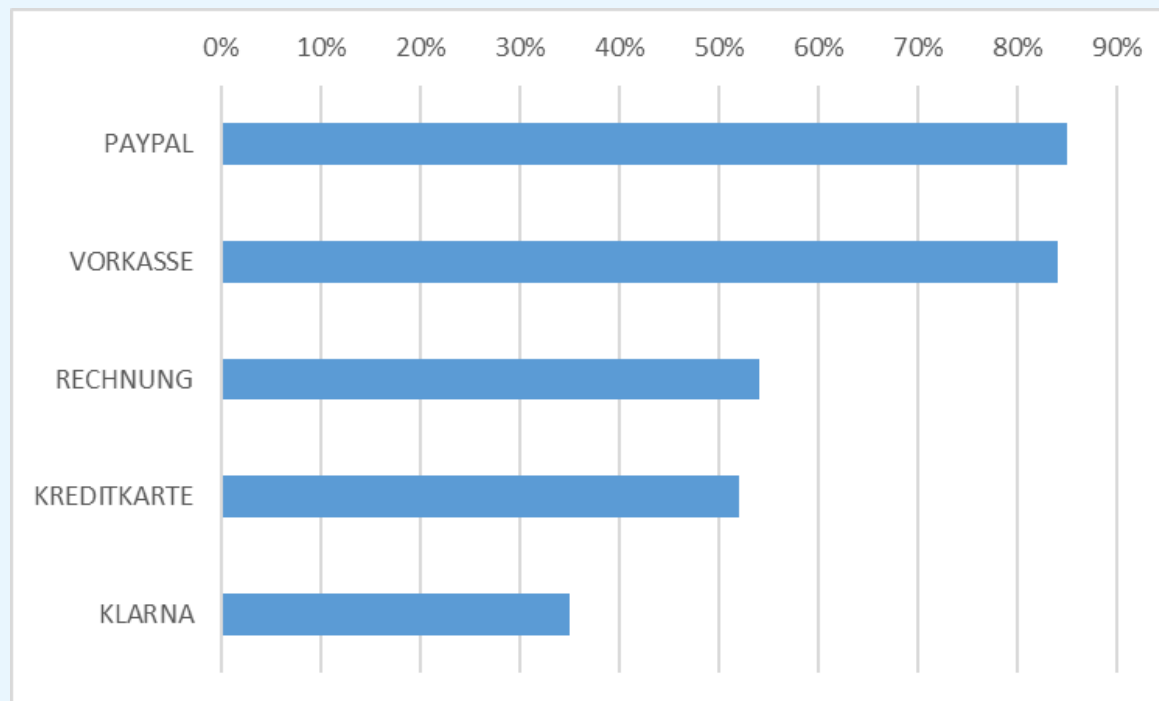
III. Schritte zum erfolgreichen Onlinevertrieb



DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft 

5. Die Zahlungsarten

Die 5 beliebtesten Zahlungsmethoden in Deutschland



Quelle: Shopware Pressemitteilung E-Commerce Händler 2020

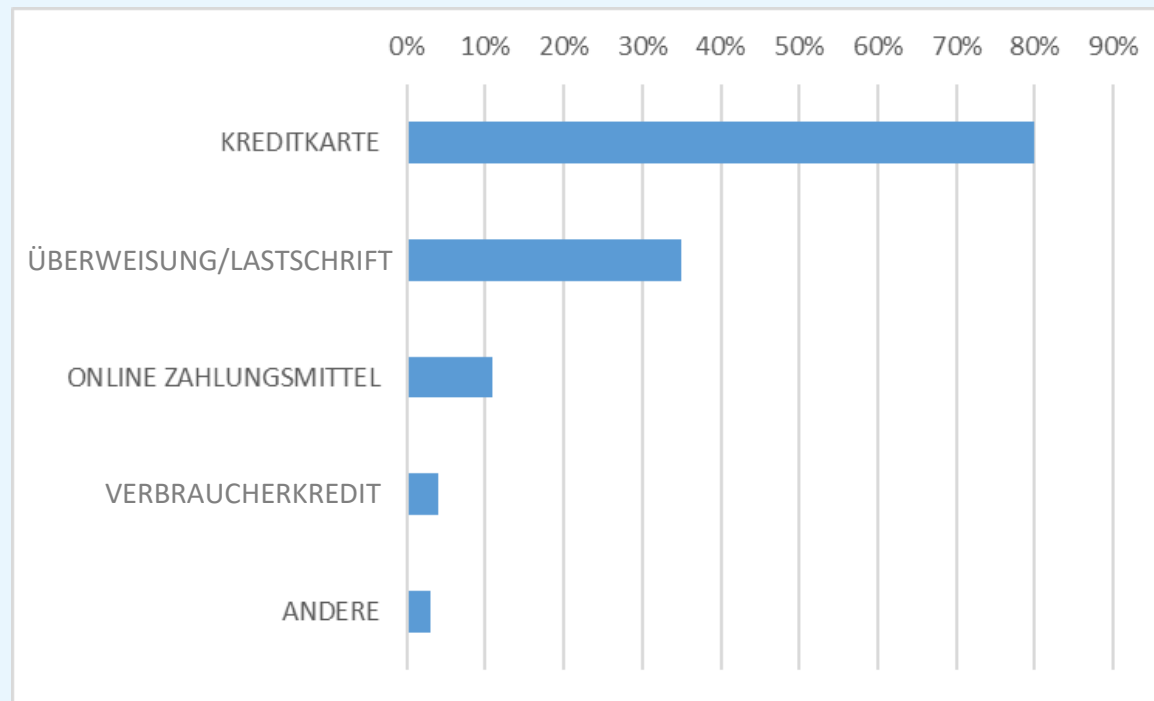
III. Schritte zum erfolgreichen Onlinevertrieb



DACH Firmenkunden
Die Partner Bank für
Ihr Frankreichgeschäft 

5. Die Zahlungsarten

Die 5 beliebtesten Zahlungsmethoden in Frankreich



Quelle: FEVAD 2019



IV. Rechtliche Aspekte

1. Welche Vertragsdokumente brauche ich für meinen Online-Shop in Frankreich?
2. In welcher Sprache?
3. Muss ich das französische Recht berücksichtigen, obwohl ich alles von Deutschland aus mache?
4. Welche Pflichtangaben muss ich angeben?
5. Kann mein Online-Shop genauso aufgebaut sein, wie für den deutschen Markt?
6. Welche Umsatzsteuer muss ich in Rechnung stellen und abführen?

IV. Rechtliche Aspekte

1. Welche Dokumente?

- Die AGB sind das A und O
 - ➔ spezifische Anpassung für das Frankreichgeschäft notwendig
- Datenschutzerklärung gemäß DSGVO

2. Welche Sprache?

- Wenn sich der Shop an Verbraucher richtet
 - ➔ zwingend auf Französisch
- Wenn der Shop nur für französische Händler gedacht ist
 - ➔ Französisch ist nicht zwingend

3. Deutsches oder französisches Recht?

Es muss unterschieden werden:

- Onlineshop wird von der französischen Filiale betrieben = französisches Recht
- Onlineshop wird von Deutschland aus betrieben und richtet sich an französische Verbraucher = es gilt immer die für den Verbraucher günstigste Regelung, im Zweifel also französisches Verbraucherschutzrecht
- Onlineshop wird von Deutschland aus betrieben und richtet sich an französische Händler = deutsches Recht

Was bedeutet das?

- Die deutschen AGB können als Grundlage gelten, im Verbrauchergeschäft müssen sie aber angepasst werden.

4. Welche Pflichtangaben?

- Eigenschaften und Preis der Waren und Dienstleistungen
- Lieferfristen
- Gewährleistungsrechte
- Widerrufsrecht
- Identität des Verkäufers
 - ➔ Impressum

IV. Rechtliche Aspekte

5. Shopgestaltung

- Einbindung AGB
- Cookie-Charta
- Preisangaben
- Verkaufsprozess

6. Welche Umsatzsteuer?

Schwellenwert = 10.000 € pro Jahr

- Wenn unterhalb
 - ➔ USt. des Händlers, wird im eigenen Land abgeführt
- Wenn überschritten
 - ➔ USt. des Endverbrauchers, wird dort abgeführt
 - One-Stop-Shop Verfahren

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Elisa Schwoebel
Firmenkundenbetreuerin
schwoebel@ffu.eu



Philippe Soudier
Firmenkundenbetreuer
soudier@ffu.eu

Vanina Vedel
Avocat
vedel@ffu.eu



Jörg Luft
Rechtsanwalt
luft@ffu.eu

Sie haben Fragen zu FFU?

Ich bin gerne für Sie da.



Cécile Robert

+49 (0) 7221 9227038
robert@ffu.eu



Frankreich für Unternehmen

Schützenstraße 7
D-76530 Baden-Baden

Das kompetente Expertennetzwerk



www.ffu.eu