PRÜFUNGSKRITERIEN

Vorwort - Präambel

Der Verein sicherer und seriöser Internetshopbetreiber e. V. zertifiziert Onlineshops durch Kriterien die unter anderem gesetzliche Selbstverständlichkeiten beinhalten. Die Praxis zeigt, dass sehr viele Onlineshops durch mangelnde Kenntnis, die gesetzlichen Anforderungen bereits nicht erfüllen. Doch lässt der Verein durch eine externe Prüfstelle (Rechtsanwaltskanzlei) auch Punkte im Sinne des Verbraucherschutzes über die gesetzlichen Selbstverständlichkeiten hinaus prüfen. Die über die gesetzlichen Vorschriften hinausgehenden Prüfkriterien haben wir in den nachfolgenden Prüfungskriterien durch ***Fett- und Kursivschrift*** hervorgehoben.

Zusätzlich liegt uns von jedem zertifizierten Onlineshop ein Gewerbenachweis (ggf. Handelsregisterauszug) und eine Ausweiskopie des Zeichnungsberechtigen vor. Damit ist uns die Identität der zertifizierten Betreiber der Onlineshops nachgewiesen. Die Betreiber haben sich verpflichtet, sich ergebende Änderungen zeitnah mitzuteilen.

Die Mitgliedershops haben sich außerdem durch die unterschriebene Satzung der Schlichtungsstelle des Vereins unterworfen. Diese steht dem Endverbraucher absolut kostenfrei, bei Differenzen mit den von uns zertifizierten Shopbetreibern, zur Verfügung und vermittelt im Sinne eines Schlichtungsverfahrens zwischen den Parteien. Sollte ein Mitglied die Vermittlungsversuche verweigern oder nicht im ausreichenden Maße unterstützen, so stellt der Verein auf seine eigenen Kosten, also für den Verbraucher kostenfrei, zunächst das Partner-Inkassobüro zur Verfügung. Sollte auch hierbei keine Einigung herbeigeführt werden können, so stellt der Verein seine Rechtsanwälte zur Geltendmachung des Anspruches des Verbrauchers zur Verfügung. Auch im Streitfall eventuell anfallende Gerichts- und Verfahrenskosten, werden vom Verein getragen.

Prüfkriterien des Vereins sicherer und seriöser Internetshopbetreiber e. V.

1. Anforderungen an die Darstellung und Platzierung der Informationen
2. Anbieterkennzeichnung (Impressum)
3. Besondere Informationspflichten zum Vertrag
4. Zahlungsmöglichkeiten
5. Allgemeine Geschäftsbedingungen – AGB
6. Widerrufsrecht oder optional Rückgaberecht
7. Datenschutz
8. Produktbeschreibung und Verfügbarkeit
9. Preisangaben und Versandkosten
10. Bestellprozess
11. Zugang zur Shopadministration
12. Kontaktformular oder Beschwerdemöglichkeit per Email
13. Reiseveranstalter

1. Anforderungen an die Darstellung und Platzierung der Informationen

1.1 Impressum, AGB (falls welche verwendet werden), Datenschutzerklärung und Kunden-informationen (Versandkosten, Zahlungs-möglichkeiten, Lieferzeiten, Widerrufs- oder Rückgabebelehrung, Information über Speicherung und Zugänglichkeit des Vertragstextes, technischer Ablauf der Bestellung und Korrekturmöglichkeiten während dem Bestellvorgang) müssen leicht auffindbar platziert sein. Die Kundeninformationen können optional auch zusammengefasst und in einem Infopunkt gesammelt platziert sein wenn eine deutliche und übersichtliche Gliederung vorliegt.

1.2 Die Darstellung der in 1.1 genannten Informationen muss grundsätzlich übersichtlich, geordnet bzw. gegliedert sein. Hierbei muss die Schriftgröße und Schriftfarbe so gewählt sein, dass eine gute Lesbarkeit gewährleistet ist.

2. Anbieterkennzeichnung (Impressum)

2.1 Der Name des Unternehmens muss angegeben werden (ggf. auch die Rechtsform)

2.2 Der Vor- und Zuname des Inhabers (oder einer vertretungsberechtigten Person) muss vollständig (nicht abgekürzt) angegeben werden.

2.3 Die vollständige, ladungsfähige Anschrift muss angegeben werden (Straße, Hausnummer, PLZ und Ort)

2.4 Es muss eine Telefonnummer angegeben werden – bei Servicenummer ggf. mit Gebührenhinweis.

2.5 Es muss eine Telefaxnummer angegeben werden - bei Servicenummer ggf. mit Gebührenhinweis. Sollte ein Mitglied nicht über ein Telefax verfügen, so wird dem Mitglied eine Telefaxrufnummer zugewiesen, bei der eigehende Telefaxe in Echtzeit als PDF per Email zugestellt werden.

2.6 Es muss eine Emailadresse angegeben werden. Ein Kontaktformular ist nicht ausreichend.

2.7 Es muss zeitliche Erreichbarkeit einer Ansprechperson angegeben werden (optional platziert auf der Hauptseite des Onlineshops, im Kontaktformular oder einem entsprechenden Informationspunkt).

2.8.1 Ggf. (zum Beispiel bei bestimmten Unternehmensformen) müssen das Registergericht und die Registernummer angegeben werden.

2.8.2 Falls erforderlich müssen Angaben zu berufsrechtlichen Regelungen gemacht werden (zum Beispiel die Berufsbezeichnung, Kammer, Aufsichtsbehörde, Staat der Verleihung und Angaben zu den berufsrechtlichen Regelungen auf die mittels Link zu verweisen ist).

2.9 Falls vorhanden müssen Umsatzsteueridentifikationsnummer ***oder die Wirtschaftsidentifikationsnummer angegeben werden.***

3. Besondere Informationspflichten zum Vertrag

3.1 Im Onlineshop müssen leicht verständliche Angaben gemacht werden, durch welche technischen Schritte und Handlungen des Verbrauchers (und des Onlineshopbetreibers) der Kaufvertrag zustande kommt.

3.2 Es muss über die technischen Möglichkeiten der Korrektur von Eingabefehlern im Bestellprozess, also vor Abgabe der Bestellung, informiert und diese erklärt werden.

3.3 Es müssen Angaben zu den zur Verfügung stehenden Vertragssprachen gemacht werden.

3.4 Es muss informiert werden, ob der Vertragstext (Bestelltext) gespeichert wird und wie dieser für den Verbraucher zugänglich ist.

3.5 Wenn der Onlineshopbetreiber bestimmten Verhaltenskodizes unterliegt, muss hierauf hingewiesen und auf diese Verhaltenskodizes verlinkt werden.

4. Zahlungsmöglichkeiten

4.1 Es müssen mindestens zwei verschiedene Zahlungsmöglichkeiten angeboten werden über die der Onlineshop, vor Einleiten der Bestellung durch den Verbraucher, ausführlich informiert.

4.2 Der Onlineshop muss über ggf. anfallende Zusatzkosten, Aufschläge und/oder Gebühren (wie zum Beispiel die Nachnahmegebühr) vor Einleitung des Bestellprozesses informieren.

4.3 Falls eine zusätzliche Zustellgebühr durch den Zusteller bei Nachnahmelieferungen anfällt, muss darauf hingewiesen werden.

4.4 Bei den Zahlungsmöglichkeiten müssen Angaben zum Ablauf der Zahlung und zum Zahlungszeitpunkt gemacht werden.

4.5 Eine verfügbare Zahlungsart muss für den Verbraucher sicher sein. Sichere Zahlungsweisen sind zum Beispiel: Nachnahme, Rechnungszahlung, Kreditkarte, Lastschrift und Paypal.

4.6 Wenn zum Zweck des Lastschrifteinzugs über das Shopsystem Bankdaten abgefragt, oder zur Zahlung per Kreditkarte Kreditkartendaten abgefragt werden, muss der Shop über eine SSL gesicherte Übermittlung der Daten verfügen. SSL (Secure Sockets Layer oder auch Transport Layer Security) ist ein Netzwerkprotokoll zur sicheren Übertragung von Daten.

5. Allgemeine Geschäftsbedingungen- AGB

5.1 Falls im Onlineshop Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet werden müssen diese gut Auffindbar platziert und in Schriftgröße, Farbe und Übersichtlichkeit (Gliederung) so gestaltet sein dass eine gute Lesbarkeit gewährleistet ist.

5.2 Die AGB müssen verständlich verfasst sein.

5.3 In den AGB müssen die regelmäßigen Kosten der Rücksendung im Falle des Widerrufs vereinbart werden – wenn der Onlineshop eine Widerrufsbelehrung mit 40,- Euro-Klausel verwendet.

5.4 In den AGB darf keine Klausel enthalten sein, die dem Verbraucher die Gefahr der zufälligen Beschädigung oder des Verlustes der bestellten Ware auferlegt (Gefahrübergang).

5.5 Die AGB müssen dem Verbraucher in leicht speicher- und druckfähiger Form ***per PDF Download*** angeboten werden.

5.6 In unmittelbarer Nähe der AGB-Downloadmöglichkeit muss auf eine kostenfreie Downloadmöglichkeit einer geeigneten Lesesoftware (zum Beispiel Adobe Reader) hingewiesen werden.

5.7. Wenn AGB verwendet werden, muss der Verbraucher auf diese im Bestellprozess hingewiesen werden indem er, vor dem Absenden der Bestellung, die AGB als „akzeptiert" markieren muss.

5.8 Der Onlineshop muss die AGB auch im Bestellprozess in abrufbarer, druck- und speicherbarer Form anbieten (zum Beispiel durch Verlinkung auf die AGB Seite).

6. Widerrufsrecht oder optional Rückgaberecht

6.1 Der Onlineshop muss den Verbraucher über sein gesetzliches Widerrufsrecht belehren. Der Hinweis auf das Widerrufsrecht muss leicht auffindbar platziert sein.

6.1.2 Der Onlineshop belehrt den Verbraucher über sein gesetzliches Widerrufsrecht, mithilfe einer Widerrufsbelehrung die dem gesetzlichen Muster entspricht.

6.1.3 In der Widerrufsbelehrung muss unter Anderem über die Voraussetzungen des Beginns der Widerrufsfrist, die Widerrufsfrist, die ladungsfähige Anschrift mit den Kontaktmöglichkeiten Fax und Email, und über die Widerrufsfolgen informiert werden.

6.1.4 Es darf keine Telefonnummer in der Widerrufsbelehrung angegeben werden.

6.1.5 Es muss in der Belehrung erklärt werden dass das Absenden der Ware oder der Erklärung fristwahrend wirkt und dass eine Begründung des Widerrufs entbehrlich ist.

6.2 Optional kann dem Verbraucher statt einen Widerrufsrechts ein uneingeschränktes Rückgaberecht eingeräumt werden, über welches der Onlineshop dann ebenfalls mithilfe des entsprechenden gesetzlichen Musters informiert.

6.3 Der Onlineshop muss bei der Widerrufs- oder Rückgabebelehrung ggf. darüber informieren, dass er sich bei bestimmten Produkten auf den gesetzlichen Ausschluss des Widerrufsrechts berufen will.

6.4 Der Onlineshop muss darüber informieren, wenn das Widerrufsrecht bei besonderen Dienstleistungen vorzeitig erlischt.

6.5 Soweit zulässig darf der Onlineshop vom Verbraucher im Fall des Widerrufs Wertersatz für die Ingebrauchnahme der Ware verlangen, wenn in der Widerrufsbelehrung auf die Möglichkeit der Vermeidung der Wertersatzpflicht und auf die Folge der Ingebrauchnahme hingewiesen wird.

6.6 Die Widerrufs- oder Rückgabebelehrung muss, wenn sie innerhalb der AGB oder im Zusammenhang mit anderen Texten aufgeführt wird, immer optisch deutlich hervorgehoben dargestellt werden (vorzugsweise im Fettdruck).

6.7 Im Bestellprozess muss der Verbraucher vor Abgabe seiner Bestellung ausdrücklich auf sein Widerrufs- oder Rückgaberecht hingewiesen werden. Dies kann durch einen Hinweis mit Verlinkung auf eine Widerrufsbelehrung oder durch Abbildung der kompletten Widerrufsbelehrung im Bestellprozess erfolgen.

6.8 Das Widerrufsrecht darf nicht unzulässig eingeschränkt werden. Beispiel hierfür sind Regelungen die besagen dass unfreie Sendungen nicht angenommen werden, im Falle des Widerrufs Bearbeitungsgebühren anfallen, die Rücksendung auf Gefahr des Verbrauchers erfolgt oder der Verbraucher die Rücksendekosten in jedem Fall zu tragen hat.

6.9 Der Onlineshop muss in der Widerrufsbelehrung darüber informieren, dass die Rückerstattung innerhalb 30 Tagen erfolgt.

7. Datenschutz

7.1 Die Datenschutzerklärung, die den Verbraucher über die Datenschutzgrundsätze informiert, ist auf allen Seiten, auf denen Daten erhoben werden, abrufbar.

7.2 Die Datenschutzerklärung hat folgende Mindestinhalte:

7.2.1 Die Art der gespeicherten Daten

7.2.2 Die verantwortliche stelle der Datenverarbeitung wenn diese nicht aus dem Impressum ersichtlich ist. Ggf. ist der Datenschutzbeauftragte des Unternehmens zu nennen.

7.2.3 Verwendungszeck der Daten – lediglich Erhebung, Verarbeitung, Nutzung von personenbezogenen Daten des Verbrauchers zur Begründung, inhaltlichen Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses.

7.2.4 Information, an wen die Daten im Rahmen der Vertragsabwicklung zulässigerweise ohne ausdrückliche Einwilligung weitergegeben werden (zum Beispiel Versandunternehmen oder Hausbank).

7.2.5 Hinweis auf die Widerrufbarkeit erteilter Einwilligungen und Einsehbarkeit erteilter Einwilligungen.

7.2.6 Hinweis auf das Recht der Einsicht, Korrektur, Sperrung und ggf. Löschung der personenbezogenen Daten und der Abwicklung von Anfragen.

7.2.7 Ggf. Hinweis an wen (Auskunftei) die Daten im Rahmen einer Bonitätsprüfung oder einem Scoring-Verfahren weitergegeben werden.

7.2.8 Hinweis auf die Verwendung von Cookies die über das Ende der Browserlaufzeit gespeichert werden (falls vorhanden).

7.2.9 Hinweis darauf, dass ein Newsletterversand erst nach ausdrücklicher Zustimmung durch den Verbraucher erfolgt und diese Zustimmung jederzeit widerrufen werden kann.

7.2.10 Hinweis dass sich personenbezogene Daten auf das erforderliche Minimum beschränken.

7.2.11 Hinweis dass die schutzwürdigen Belange des Verbrauchers berücksichtig werden.

8. Produktbeschreibung und Verfügbarkeit

8.1 Vor Abgabe einer Bestellung muss der Verbraucher vom Onlineshop, durch die Produktbeschreibung, verständlich über die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung informiert werden. Die Produktbeschreibung darf keine illegalen Inhalte haben.

8.2 Produktbilder, falls vorhanden, müssen der Ware entsprechen und jugendfrei bzw. legal sein.

8.3 Der Vertrieb der Angebotenen Waren im Onlineshop muss legal sein.

8.4 Bei Leuchtmitteln, Weißgeräten und sonstigen elektrischen oder elektronischen Artikeln sind die gesetzlich geforderten Pflichtinformationen bezüglich der Wattleistung und Energieeffizienz anzugeben.

8.5 Beim Verkauf von Textilien muss der Onlineshop die Textilzusammensetzung gemäß der gesetzlichen Regelung angegeben werden.

8.6 Unter anderem bei Kosmetikartikeln, Nahrungsmitteln und Nahrungsergänzungsmitteln müssen die Inhaltsstoffe bzw. Zutaten vom Onlineshop in der Produktbeschreibung angegeben werden.

8.7 Der Onlineshop verpflichtet sich Waren, die der Altersbeschränkung unterliegen, oder jugendgefährdende Inhalte Minderjährigen nicht zugänglich zu machen und dies mit geeigneten Mitteln sicherzustellen (zum Beispiel Postidentverfahren).

8.8 Der Onlineshop muss, wenn er Waren liefert, die Batterien oder Akkus enthalten oder diese der Warenlieferung beiliegen, oder er Batterien oder Akkus verkauft, den Verbraucher über seine Entsorgungspflichten gemäß dem Batteriegesetz aufklären. Dies erfolgt durch gut sichtbare Platzierung des Entsorgungshinweises, mit Abbildung der erforderlichen Symbole, in den Kundeninformationen auf der Shopseite oder in der Produktbeschreibung.

8.9 Der Onlineshop muss den Verbraucher in der Produktbeschreibung über die Verfügbarkeit und ggf. zu erwartende Lieferzeit informieren. Dies kann optional auch in einem gut sichtbaren Hinweis auf der Shopseite oder in einem gesondert verlinkten Infopunkt erfolgen.

8.10 Ggf. muss der Onlineshop unverzüglich über eine unverschuldete Nichtverfügbarkeit sowie die unverzügliche Information über die absehbare Nichteinhaltung voraussichtlicher Liefertermine informieren.

9. Preisangaben und Versandkosten

9.1 Die Endpreise einschließlich der Mehrwertsteuer und sonstiger Preisbestandteile müssen vom Onlineshop gut für den Verbraucher wahrnehmbar und Transparent sein. Kleinunternehmer die von der Pflicht zum Ausweisen der Mehrwertsteuer befreit sind, müssen auf diesen Umstand hinweisen. Ist keine genaue Preisangabe möglich, muss eine Berechnungsgrundlage angegeben werden, die eine Kontrolle bzw. Berechnung ermöglicht.

9.1.1 Auf die Preisbestandteile, wie zum Beispiel der Hinweis auf die Mehrwertsteuer und die Angaben (oder die Verlinkung) zu den Versandkosten, muss in unmittelbarer Preisnähe hingewiesen werden.

9.1.2 Unter Anderem bei Fertigverpackungen, Verbrauchsgütern, Flüssigkeiten und Verpackungseinheiten muss der Grundpreis gemäß der gesetzlichen Regelung in Milliliter, Liter, Gramm, Kilogramm oder Stück angegeben werden. Die Platzierung der Grundpreise muss leicht wahrnehmbar in unmittelbarer Preisnähe erfolgen.

9.2.1 In der Information zu den Versandkosten müssen die Versandkosten, oder die nachvollziehbaren Einzelheiten der Berechnung, für alle Länder angegeben werden, die im Bestellablauf als Lieferland gewählt werden können. Über die Versandkosten muss der Onlineshop den Verbraucher vor der Einleitung des Bestellprozesses informieren. Außerdem müssen die anfallenden Versandkosten und alle anderen Preisbestandteile im Bestellprozess, spätestens auf der letzten Seite, angezeigt oder auf dieser verlinkt werden.

9.2.2 Wenn Lieferungen in Länder angeboten werden, in denen ggf. Zusatzkosten in Form von Zöllen oder Einfuhrsteuern anfallen können, muss der Onlineshop hierüber in den Informationen zu den Versandkosten informieren.

9.2.3 Falls es Einschränkungen im Liefergebiet des Onlineshops gibt (zum Beispiel: Deutschland „ohne Inseln"), muss der Verbraucher hierüber auf der Versandkostenseite informiert werden.

9.3 Bietet der Onlineshop Servicenummern an, deren Kosten deutlich über die Grundtarife im Festnetz hinausgehen, muss in unmittelbarer Nähe darauf hingewiesen werden. Ebenso muss der Hinweis erfolgen, dass aus Mobilfunknetzen ggf. höhere Kosten anfallen.

10. Bestellprozess

10.1 Im Adresseingabefeld informiert der Onlineshop den Verbraucher welche Angaben obligatorisch und welche freiwillig sind.

10.2 Der Bestellablauf ist für den Verbraucher transparent, übersichtlich und es wird über die einzelnen Bestellschritte informiert.

10.3 Es besteht die Möglichkeit der Korrektur von Fehlereingaben und es wird auf diese hingewiesen.

10.4 Die Nennung aller Preisbestandteile und Zusatzkosten erfolgt spätestens auf der letzten Seite im Bestellprozess oder es wird auf diese verlinkt. Preisbestandteile sind zum Beispiel:

10.4.1 Versandkosten – Die Versandkosten stimmen mit den Angaben auf der Informationsseite zu den Versandkosten überein.

10.4.2 Zusatzkosten einer Zahlungsart (zum Beispiel die Nachnahmegebühr) – Die im Bestellprozess zur Verfügung stehenden Zahlungsarten stimmen mit den Angaben auf der Informationsseite zu den Zahlungsmöglichkeiten überein.

10.4.3 Angaben zur Mehrwertsteuer.

10.5 Es liegt ein OptIn (Kästchen zum anklicken) für den Newsletterversand vor, keine vor eingestellte Newsletter-Zustimmung (OptOut)

10.6 Der Onlineshop weist ausdrücklich auf die AGB im Bestellprozess hin wobei ein OptIn verlangt wird (der Verbraucher muss die AGB als akzeptiert abhaken). Die AGB sind an dieser Stelle, in leicht speicher- und druckfähiger Form per PDF-Download, abzurufen (Verlinkung auf AGB Seite).

10.7 Der Onlineshop weist im Bestellprozess ausdrücklich auf das Widerrufsrecht (optional Rückgaberecht) des Verbrauchers hin.

10.8 Im Bestellprozess oder im Warenkorbsystem ist die Artikelmenge kontrollierbar und kann verändert werden.

10.9 Der Onlineshop bestätigt dem Verbraucher unverzüglich den Eingang der Bestellung mittels einer Email (Auftragsbestätigung oder Bestellbestätigung). Diese Email enthält folgende Mindestangaben:

10.9.1 Die vollständige Anbieterkennzeichnung (siehe Punkt 2). Wenn diese in die AGB eingebettet ist wird sie optisch deutlich hervorgehoben – zum Beispiel durch Fettdruck.

10.9.2 Nennung der bestellten Ware oder Dienstleistung

10.9.3 Einzelpreis, Gesamtpreis, ggf. Zusatzkosten der Zahlungsart, Versandkosten

10.9.4 Die gewählte Zahlungsweise

10.9.5 Die komplette Widerrufsbelehrung. Wenn diese in die AGB eingebettet ist wird sie optisch deutlich hervorgehoben – zum Beispiel durch Fettdruck.

10.9.6 Der Onlineshop verpflichtet sich bis spätestens zur vollständigen Vertragserfüllung die AGB in Textform zuzustellen wenn diese nicht bereits in der Bestellbestätigung oder Auftragsbestätigung per Email übermittelt wurden.

11. Zugang zur Shopadministration

11. Die Shopadministration ist mit allen Shopsoftwarehersteller bekannten, Auslieferungszugangsdaten auf Zugang geprüft.

12. Kontaktformular oder Beschwerdemöglichkeit per Email

12. Der Onlineshop muss ein Kontaktformular zur Verfügung stellen oder ausdrücklich auf eine Kontaktmöglichkeit per Email hinweisen (Beispielsweise im Impressum, unter Kontakt, in den Kundeninformationen oder auf der Shopseite).

13. Reiseveranstalter

Reiseveranstalter erfüllen folgende weitere Bedingungen:

13.1. der Onlineshop informiert den Verbraucher an geeigneter Stelle verständlich und vor der Entgegennahme einer Bestellung über:

13.1.1 Endpreis und Zahlungsmodalitäten insbesondere ggf. dem Hinweis auf Anzahlungen sowie der Fälligkeit des Restbetrages.

13.1.2 Genaue Zielorte sowie genaue Termine und Zeiträume.

13.1.3 Ggf. den Hinweis auf vorbehaltene Preisänderungen und deren Bestimmungsfaktoren.

13.1.4 Tag, Zeit und Ort der Abreise und der Rückkehr.

13.1.5 Transportmittel samt Merkmalen und Klassen.

13.1.6 Art der Unterbringung mit Angabe der Kategorie, Art, Lage etc.

13.1.7 Art der Verpflegung

13.1.8 Die Möglichkeit auf Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

13.1.9 Ggf. Reiseroute.

13.1.10 Ggf. Pass- und Visumerfordernisse.

13.1.11 Ggf. gesundheitspolizeiliche Formalitäten.

13.1.12 Ggf. Mindestteilnehmerzahl.

13.1.13 Ggf. Besuche, Ausflüge und sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen.

13.1.14 Spätestens mit der Lieferung der Reiseunterlagen Zugang einer Reisebestätigung mit Angabe des Namens und der Anschrift des Reiseveranstalters, den allgemeinen Reisebedingungen, Reisesicherungsschein usw.