

Qualitätskriterien

Deutschsprachige Online-Shops werden auf die Einhaltung der nachfolgenden Trusted Shops Qualitätskriterien geprüft. Dabei wird eine Ausrichtung auf Verbraucher mit Sitz in der Bundesrepublik Deutschland unterstellt. Bei deutschsprachigen Shops, die sich ausschließlich an Verbraucher mit Sitz in Österreich oder in der Schweiz richten, werden nationale Besonderheiten entsprechend berücksichtigt.

- | | | |
|---|---|---|
| <p>1. Anbieterkennzeichnung</p> <p>1.1 Der Online-Shop muss an einer einfach auffindbaren Stelle unter eindeutiger Verweisung eine ständig abrufbare Anbieterkennzeichnung führen.</p> <p>1.2 Die Anbieterkennzeichnung muss folgende Angaben enthalten:</p> <p>1.2.1 Name und ggf. Rechtsform des Anbieters</p> <p>1.2.2 Bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen: Der Name eines Vertretungsberechtigten</p> <p>1.2.3 Ladungsfähige Anschrift des Unternehmens (Straße, Postleitzahl, Ort)</p> <p>1.2.4 Telefonnummer und E-Mail-Adresse für Kundenanfragen (Kundendienstinformation)</p> <p>1.2.5 Wenn das Unternehmen in ein öffentliches Unternehmensregister eingetragen ist, das Registergericht und die zugehörige Registernummer</p> <p>1.2.6 Sofern vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer oder Wirtschafts-Identifikationsnummer</p> <p>1.2.7 Sofern erforderlich, die zuständige Aufsichtsbehörde, die Kammer, die gesetzliche Berufsbezeichnung und der Staat in dem diese verliehen wurde sowie ein Verweis auf die berufsrechtlichen Regelungen.</p> <p>1.3 Soweit der Online-Shop hinsichtlich der Lieferung oder Dienstleistung nicht selbst Vertragspartner des Kunden wird, sondern den Abschluss von Kauf- oder Dienstleistungsverträgen mit dem Leistungsträger nur vermittelt, muss er sicherstellen, dass die Leistungsträger die nachstehenden Kriterien entsprechend einhalten.</p> <p>2. Datenschutz und Datensicherheit</p> <p>2.1 Der Online-Shop muss in einer Datenschutzerklärung über seine Datenschutzgrundsätze informieren.</p> <p>2.2 Die Datenschutzerklärung muss mittels eines Links auf jeder Seite oder zumindest auf sämtlichen Seiten, auf denen Daten erhoben werden, unter eindeutiger Verweisung jederzeit abrufbar sein.</p> <p>2.3 Die Datenschutzerklärung muss folgenden Mindestinhalt haben:</p> <p>2.3.1 Die verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung, soweit sich diese nicht schon eindeutig aus dem Impressum ergibt</p> <p>2.3.2 Informationen über jede Verwendung der Daten des Kunden, insbesondere solche, die über den Zweck der Vertragsabwicklung hinausgeht, wie z.B. zu Werbezwecken</p> <p>2.3.3 Für den Fall, dass der Online-Shop eine Bonitätsprüfung des Kunden bzw. Scoring-Verfahren durchführt, muss die Auskunft genannt werden</p> <p>2.3.4 Für den Fall, dass Daten an Dritte außerhalb der Vertragsabwicklung weitergegeben werden: Nennung der Datenempfänger und des Zwecks der Weitergabe</p> <p>2.3.5 Informationen zu Cookies, die über das Ende der Browser-Laufzeit hinaus gespeichert werden, sofern solche eingesetzt werden</p> <p>2.3.6 Der betriebliche Datenschutzbeauftragte, sofern vorhanden</p> <p>2.3.7 Hinweise zur Abwicklung von Anfragen zum Datenschutz</p> <p>2.4 Der Online-Shop darf personenbezogene Daten eines Verbrauchers erheben, verarbeiten und nutzen, soweit sie für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind.</p> | <p>2.5 Es dürfen nur so wenig personenbezogene Daten wie möglich erhoben, verarbeitet und genutzt werden, wobei für den Kunden erkennbar sein muss, welche Angaben obligatorisch und welche freiwillig sind.</p> <p>2.6 Die Nutzung oder Weitergabe von Kundendaten über die Vertragserfüllung hinaus ist nur zulässig, soweit eine Rechtsvorschrift dies erlaubt oder der Nutzer einwilligt. Für Einwilligungen gilt:</p> <p>2.6.1 Jede Einwilligung muss vor der verbindlichen Bestellung durch eine eindeutige und bewusste Handlung des Verbrauchers erfolgen (Opt-In).</p> <p>2.6.2 Der Kunde muss darauf hingewiesen werden, dass er seine Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen (z.B. einen Newsletter wieder abbestellen) kann.</p> <p>2.6.3 Der Inhalt einer vom Kunden erteilten Einwilligung (z.B. zur E-Mail-Werbung) muss jederzeit abrufbar sein.</p> <p>2.7 Der Online-Shop soll E-Mail-Werbung nur nach aktiver Einwilligung versenden, darf aber vorbehaltlich nationaler Verbote in bestimmten Staaten E-Mail-Werbung auch ohne aktive Einwilligung (z.B. Opt-Out) des Kunden betreiben, wenn</p> <p>2.7.1 Er die E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Ware oder Dienstleistung von dem Kunden erhalten hat, und</p> <p>2.7.2 Die E-Mail-Adresse zur Werbung für eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen verwendet, und</p> <p>2.7.3 Der Kunde der Verwendung nicht widersprochen hat (z.B. durch Opt-Out), und</p> <p>2.7.4 Der Kunde auf der Seite, auf der die E-Mail-Adresse erhoben wird und in jeder Werbe-E-Mail darauf hingewiesen wird, dass er dem Empfang weiterer E-Mail-Werbung jederzeit widersprechen kann, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.</p> <p>2.8 Der Online-Shop muss dem Verbraucher auf Verlangen jederzeit Auskunft über die zu seiner Person gespeicherten Daten (Umfang, Zwecke, weitere Empfänger) geben und diese auf Verlangen löschen, berichtigen und für Zwecke der Werbung oder Markt- oder Meinungsforschung sperren.</p> <p>2.9 Der Online-Shop verpflichtet sich, ein geeignetes IT-Sicherheitskonzept, insbesondere Verschlüsselungstechnologie, Vorkehrungen gegen den Zugriff bzw. Zutritt unberechtigter Dritter und sichere Server einzusetzen, um die Privatsphäre des Verbrauchers zu schützen und Missbrauch zu verhindern. Der elektronische Transfer von Zahlungsinformationen muss stets verschlüsselt erfolgen.</p> <p>3. Produktbeschreibung, Vertriebs- und Marketingbeschränkungen</p> <p>3.1 Vor Entgegennahme einer Bestellung muss der Online-Shop den Verbraucher klar und verständlich über die wesentlichen Merkmale der bestellten Ware oder Dienstleistung (Produktbeschreibung) informieren.</p> <p>3.2 Der Vertrieb der Produkte muss zweifellos legal sein, d.h.</p> <p>3.2.1 Der Online-Shop darf nur Waren oder Dienstleistungen anbieten, deren Vertrieb über das Internet nach Ermessen von Trusted Shops zweifellos erlaubt ist.</p> <p>3.2.2 Die Darstellung aller Texte und Abbildungen muss nach Ermessen von Trusted Shops zweifellos innerhalb der gesetzlichen Bestimmungen liegen.</p> <p>3.2.3 Der Online-Shop verpflichtet sich insbesondere, durch anerkannte Alterskontrollmechanismen (z.B. Postident-Verfahren, von jugendschutz.net anerkanntes AVS-Verfahren) sicherzustellen, dass Waren, deren Verkauf Altersbeschränkungen unterliegt, nur an berechnigte Personen geliefert werden und jugendgefährdende Inhalte Minderjährigen nicht zugänglich sind.</p> | <p>4. Preistransparenz, Versandkosten und Zusatzkosten</p> <p>4.1 Der Online-Shop muss gegenüber Verbrauchern dem Angebot eindeutig zugeordnete, leicht wahrnehmbare Preise inkl. USt und sonstiger Preisbestandteile angeben (Endpreise). Ist eine genaue Preisangabe nicht möglich, ist die Grundlage für die Berechnung anzugeben, die dem Verbraucher die Überprüfung des Preises ermöglicht. Werden mehrere Artikel bestellt, muss das Bestellsystem des Online-Shops dem Verbraucher stets die Kontrolle ermöglichen, welche Artikel er in welcher Anzahl vorgemerkt hat.</p> <p>4.2 Der Online-Shop muss den Kunden vor Einleitung des Bestellvorgangs darauf hinweisen, dass die Preise Umsatzsteuer und sonstige Preisbestandteile enthalten und ob zusätzliche Versandkosten anfallen, wobei der Hinweis dem Angebot eindeutig zuzuordnen ist und die Versandkosten entweder explizit oder durch Link auf eine Versandkostenaufstellung zu benennen sind.</p> <p>4.3 Die Versandkostenaufstellung muss für alle Länder, an die sich der Online-Shop aktiv richtet, die Liefer- und Versandkosten oder die näheren Einzelheiten der Berechnung, aufgrund derer der Verbraucher die Höhe leicht errechnen kann, enthalten.</p> <p>4.4 Der Online-Shop muss vor Einleitung des Bestellvorgangs auf Nachnahmegebühren und sonstige Zusatzkosten (z.B. Kosten für eine Zahlungsmethode), die über ihn oder über Dritte (z.B. Inkassogebühr bei Nachnahme) abgeführt werden, informieren.</p> <p>4.5 Der Online-Shop muss während des Bestellvorgangs (z.B. im Warenkorbsystem), spätestens auf der letzten Bestellseite alle Versand- und Zusatzkosten explizit nennen oder deutlich auf die entsprechende Informationsseite verlinken.</p> <p>4.6 Der Online-Shop muss Verbraucher in allgemeiner Form über Zollgebühren informieren, soweit diese anfallen können.</p> <p>4.7 Der Online-Shop muss deutlich auf zusätzliche Verbindungskosten hinweisen, die über die üblichen Grundtarife, mit denen der Verbraucher rechnen muss, hinausgehen sowie darauf, dass bei Anrufen aus Mobilfunknetzen möglicherweise höhere Kosten entstehen.</p> <p>5. Lieferinformationen, Verfügbarkeit und Kundenservice</p> <p>5.1 Der Online-Shop muss den Verbraucher über eventuelle regionale Einschränkungen des Liefergebietes informieren.</p> <p>5.2 Der Online-Shop muss auf der Produktseite über die Warenverfügbarkeit und voraussichtliche Liefertermine informieren, sofern die Ware nicht sofort lieferbar ist.</p> <p>5.3 Der Online-Shop muss auf eventuelle Vorbehalte, im Falle unverschuldeter Nichtverfügbarkeit nicht zu liefern (Leistungsvorbehalte) deutlich hinweisen und den Kunden unverzüglich über absehbare Nichteinhaltung voraussichtlicher Liefertermine und Nichtlieferbarkeit vergriffener Produkte informieren.</p> <p>5.4 Der Online-Shop muss Kundenanfragen und -beschwerden stets innerhalb angemessener Zeit beantworten.</p> <p>6. Zahlung</p> <p>6.1 Der Online-Shop muss den Verbraucher vor Einleitung des Bestellvorgangs informieren über</p> <p>6.1.1 Die zur Auswahl stehenden Zahlungsarten</p> <p>6.1.2 Den Zeitpunkt des Zahlungsvorgangs</p> <p>6.2 Der Online-Shop muss für seine Kunden den Abschluss der Trusted Shops Garantie anbieten, um eine Absicherung jeder Zahlung des Kunden zu ermöglichen.</p> |
|---|---|---|

- 7. Widerrufs- oder Rückgaberecht und Kaufpreiserstattung**
- 7.1 Der Online-Shop muss dem Verbraucher ein Widerrufsrecht nach Maßgabe der geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der nachfolgenden Kriterien einräumen.
- 7.2 Das Widerrufsrecht kann, soweit dies ausdrücklich durch Gesetz zugelassen ist, durch ein uneingeschränktes Rückgaberecht ersetzt werden. Die nachfolgenden Kriterien gelten entsprechend.
- 7.3 Der Verbraucher muss im Bestellverlauf (z.B. über dem Bestell-Button) auf das Bestehen des Widerrufsrechtes hingewiesen werden. Hierbei ist auf Informationen über weitere Einzelheiten des Widerrufsrechtes direkt zu verlinken.
- 7.4 Der Verbraucher muss vor Abgabe der Bestellung darüber informiert werden, wenn sich der Händler für bestimmte Produkte auf einen gesetzlichen Ausschluss des Widerrufsrechtes berufen will.
- 7.5 Der Online-Shop muss den Verbraucher vor Abgabe von dessen Bestellung darauf hinweisen, wenn das Widerrufsrecht bei bestimmten Dienstleistungen vorzeitig erlischt.
- 7.6 Die Widerrufsbelehrung muss die Einzelheiten des Widerrufsrechtes enthalten, insbesondere
- 7.6.1 Voraussetzungen des Beginns der Widerrufsfrist
- 7.6.2 Länge der Widerrufsfrist
- 7.6.3 (Firmen-) Namen und geografische Adresse des Widerrufsempfängers
- 7.6.4 Einen Hinweis darauf, dass eine Begründung nicht erforderlich ist
- 7.6.5 Einen Hinweis darauf, dass das Widerrufsrecht in Textform oder durch Rücksendung der Ware ausgeübt werden kann
- 7.6.6 Einen Hinweis darauf, dass zur Fristwahrung die rechtzeitige Absendung genügt
- 7.6.7 Die wesentlichen Rechtsfolgen (Rechte und Pflichten des Kunden) der Ausübung des Widerrufsrechtes
- 7.7 Soweit dies nach dem maßgeblichen Recht des Verbraucherstaates zulässig ist, darf der Online-Shop die Übernahme der Rücksendekosten bei Ausübung des Widerrufsrechtes durch den Verbraucher vereinbaren. Schreibt das Recht des Verbraucherstaates vor, dass der Verbraucher die Kosten nicht tragen muss, darf der Händler die Annahme unfreier Rücksendungen nicht verweigern, wenn er nicht dem Verbraucher ein kostenloses Retourenverfahren anbietet.
- 7.8 Soweit dies nach dem maßgeblichen Recht des Verbraucherstaates zulässig ist, darf der Online-Shop von dem Verbraucher Wertersatz für eine Ingebrauchnahme der Ware während der Widerrufsfrist beanspruchen. Der Online-Shop muss in der Widerrufsbelehrung auf diese Folge der Ingebrauchnahme und die Möglichkeit, eine Wertersatzpflicht zu vermeiden, hinweisen.
- 7.9 Das Widerrufsrecht darf nicht unzulässig eingeschränkt werden. Nicht zulässig sind insbesondere Regelungen, nach denen der Verbraucher
- 7.9.1 Den Widerruf zwangsläufig vorab ankündigen muss, wenn dieser auch durch Rücksendung der Ware ausgeübt werden kann
- 7.9.2 Die Gefahr des Verlustes oder der Beschädigung der Ware auf dem Rücktransportweg trägt
- 7.9.3 Nicht zur Rücksendung solcher Waren berechtigt sein soll, die nicht mehr original verpackt sind oder benutzt wurden; eine etwaige Wertersatzpflicht des Verbrauchers bleibt hierdurch unberührt
- 7.9.4 Bearbeitungsgebühren oder Strafzahlungen wegen Ausübung des Widerrufsrechtes leisten muss
- 7.10 Übt der Verbraucher das Widerrufsrecht aus und sendet die Waren vertragsgemäß zurück, muss die Kaufpreiserstattung seitens des Online-Shops unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach Rücksendung der Waren erfolgen.
- 7.11 Der Online-Shop muss für seine Kunden den Abschluss der Trusted Shops Garantie anbieten, um einer Absicherung jeder Rückerstattung an den Kunden zu ermöglichen.
- 8. Allgemeine Geschäftsbedingungen**
- 8.1 Wenn Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet werden, muss auf diese unter einer eindeutigen Verweisung auf der Startseite des Online-Shops und im Bestellprozess, rechtzeitig vor Abgabe der Bestellung (z.B. über dem Bestell-Button), deutlich hingewiesen werden.
- 8.2 Umfang, Struktur, Farben und Zeichengröße sind so zu wählen, dass Wahrnehmbarkeit und Verständlichkeit jederzeit gegeben sind.
- 8.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen müssen in den Sprachen der Verbraucher, auf die das Angebot ausgerichtet ist, klar und verständlich gefasst sein.
- 8.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen müssen einfach in wiedergabefähiger Form (z.B. HTML, PDF) gespeichert werden können.
- 8.5 In den AGB darf keine Klausel enthalten sein, die dem Verbraucher die Gefahr des Verlustes oder der Beschädigung der Ware auf dem Hintransportweg auferlegt.
- 9. Vertragsschluss**
- 9.1 Der Online-Shop muss vor Abgabe der Bestellung den Kunden klar und verständlich über die einzelnen technischen Schritte des Vertragsschlusses informieren, insbesondere darüber, mit welcher Erklärung oder Handlung des Verbrauchers und des Online-Shops der Vertrag zustande kommt.
- 9.2 Der Online-Shop muss darüber informieren, ob der Vertragstext gespeichert wird und dem Kunden zugänglich ist.
- 9.3 Der Kunde muss die technische Möglichkeit haben, vor Abgabe der verbindlichen Bestellung Eingabefehler zu korrigieren. Der Online-Shop muss im Bestellprozess die Korrekturmöglichkeiten erklären.
- 9.4 Der Online-Shop muss über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen informieren.
- 10. E-Mail-Bestätigung**
- 10.1 Der Online-Shop muss dem Verbraucher den Eingang der Bestellung unverzüglich per E-Mail bestätigen.
- 10.2 Die Eingangs- oder die Auftragsbestätigungs- E-Mail des Online-Shops muss mindestens folgende Angaben enthalten
- 10.2.1 Die vollständige Anbieterkennzeichnung
- 10.2.2 Die Produktbeschreibung
- 10.2.3 Die Einzelpreise und den Gesamtpreis der bestellten Waren oder Dienstleistungen, Versandkosten und ggf. Zusatzkosten
- 10.2.4 Die gewählte Zahlungsart
- 10.2.5 Die vollständige Widerrufsbelehrung
- 10.3 Wenn die Anbieterkennzeichnung oder die Widerrufsbelehrung in AGB enthalten sind, die der E-Mail beigefügt werden oder in dieser enthalten sind, müssen diese Informationen deutlich hervorgehoben werden.
- 10.4 Spätestens bis zur vollständigen Erfüllung des Vertrages müssen dem Verbraucher die nach dem Recht des Verbraucherstaates vorgesehenen weiteren Informationen im Fernabsatz in Textform (z.B. per E-Mail oder in Papierform) mitgeteilt werden, soweit sie noch nicht in der Eingangs- oder Auftragsbestätigungs-E-Mail enthalten sind.
- 11. Reiseveranstalter**
- 11.1 Reiseveranstalter müssen zusätzlich folgende Anforderungen erfüllen:
- 11.2 Vor Entgegennahme einer Bestellung muss der Reiseveranstalter den Verbraucher an geeigneter Stelle klar und verständlich informieren über:
- 11.2.1 den Reisepreis (Endpreis) und die Zahlungsmodalitäten wie in Nr. 4 beschrieben, insbesondere auch über die Höhe einer evtl. zu leistenden Anzahlung und die Fälligkeit des Restbetrages
- 11.2.2 Hinweise auf etwa vorbehaltene Preisänderungen sowie deren Bestimmungsfaktoren und auf nicht im Reisepreis enthaltene Angaben
- 11.2.3 den genauen Zielort oder, wenn die Reise mehrere Aufenthalte umfasst, die einzelnen Zielorte sowie die einzelnen Zeiträume und deren Termine
- 11.2.4 Tag, Zeit und Ort der Abreise und Rückkehr
- 11.2.5 die Transportmittel (Merkmale und Klasse)
- 11.2.6 die Art der Unterbringung (Art, Lage, Kategorie oder Komfort und Hauptmerkmale sowie ggf. die touristische Einstufung)
- 11.2.7 die Art der Verpflegung (z.B. Halbpension)
- 11.2.8 Informationen über den möglichen Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit unter Angabe von Namen und Anschrift des Versicherers
- 11.2.9 ggf. die Reiseroute (z.B. bei Rundreisen)
- 11.2.10 ggf. Pass- und Visumfordernisse
- 11.2.11 ggf. gesundheitspolizeiliche Formalitäten, die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind (z.B. Impfungen, Atteste)
- 11.2.12 ggf. eine für die Durchführung der Reise erforderliche Mindestteilnehmerzahl
- 11.2.13 ggf. Besuche, Ausflüge und sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen
- 11.3 Spätestens mit Lieferung der Reiseunterlagen muss dem Verbraucher eine Reisebestätigung zugehen, die folgende Angaben enthält:
- 11.3.1 Name und Anschrift des Reiseveranstalters
- 11.3.2 die Allgemeinen Reisebedingungen (sofern vorhanden)
- 11.3.3 die vorstehend (Nr. 10, Vorvertragliche Informationen) genannten Angaben
- 12. Landesspezifische Besonderheiten**
- Soweit sich der Online-Shop aktiv an Kunden aus anderen Ländern richtet, müssen die gesetzlichen Bestimmungen des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, berücksichtigt werden, hinsichtlich des Widerrufsrechtes insbesondere
- 7 Werktage Widerrufsfrist gelten für Verbraucher mit Sitz in Österreich, Bulgarien, Frankreich, Irland, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Slowakei, Spanien und Vereinigtes Königreich; 8 Werktage: Ungarn; 10 Tage: Polen; 10 Werktage: Griechenland, Italien und Rumänien; 14 Tage: Belgien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Portugal, Schweden, Lettland; 15 Tage: Malta und Slowenien. Für Verbraucher aus der Schweiz gibt es z. Zt. kein gesetzliches Widerrufsrecht im Fernabsatz.
 - Der Online-Shop muss im Falle des Widerrufs durch einen Verbraucher mit Sitz in Finnland stets die Rücksendekosten tragen. Für Verbraucher aus Deutschland gilt: Wenn ein Widerrufsrecht nach § 312d Abs. 1 Satz 1 besteht, dürfen dem Verbraucher die regelmäßigen Kosten der Rücksendung vertraglich auferlegt werden, wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn bei einem höheren Preis der Sache der Verbraucher die Gegenleistung oder eine Teilzahlung zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht erbracht hat, es sei denn, dass die gelieferte Ware nicht der bestellten entspricht. Verbrauchern mit Sitz in den übrigen EU-Staaten können die Rücksendekosten auferlegt werden