

## Prüfkriterien

### Welche Prüfkriterien müssen vom Anbieter eingehalten werden?

Hier finden Sie zu Ihrer besseren Orientierung eine Kurzfassung der Prüfkriterien, damit Sie wissen, welche Bereiche von unserem Team überprüft werden. Die Kriterien in der Ursprungsfassung wurden 1999 in Zusammenarbeit mit der Arbeitsgruppe der Verbraucherverbände (AGV) erarbeitet. Über Änderungen der Kriterien entscheidet ein unabhängiger Fachbeirat.

#### 1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Sind die AGB gut auffindbar, lesbar und speicherbar? Sind alle für den E-Commerce wichtigen Regelungen (Widerrufsrecht, Versandkosten etc.) enthalten?

#### 2. Mindestanforderungen bei der Datentransaktion

Werden persönliche Zahlungsinformationen wie Kreditkartennummern und Kontoinformationen bei der Übertragung ausreichend stark verschlüsselt (mind. 1024 Bit für den Schlüsselaustausch und z. B. eine starke Kryptographie mit Triple DES 168/112 Bit)? Wird der Kunde über die Sicherheitsmaßnahmen entsprechend informiert?

#### 3. Einhaltung der Datenschutzbestimmungen (insbesondere §§ 4, 5, 6 TDDSG)

Der Anbieter verpflichtet sich, im Rahmen der geltenden Gesetze zu handeln. Dies sind in diesem Zusammenhang insbesondere das Teledienstedatenschutzgesetz (TDDSG), der Mediendienstestaatsvertrag (MDStV) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Werden für die Bestellung so wenig wie möglich Daten erhoben, gespeichert und genutzt, sofern der Kunde z. B. Werbemaßnahmen nicht ausdrücklich zustimmt? Enthält die Datenschutzerklärung alle wichtigen Informationen?

#### 4. Gesetzliche Vertriebsbeschränkungen und Jugendschutz

Der Anbieter verpflichtet sich, die Bestimmungen des Gesetzes über die Verbreitung jugendgefährdender Schriften und Medieninhalte ein zu halten.

#### 5. Allgemeine Informationspflichten (§ 6 TDG)

Sind an geeigneter Stelle im Shop z. B. unter „Wir über uns“ alle gesetzlich geforderten Basisinformationen über das Unternehmen auffindbar (Gesellschaftsform, Anschrift, Tel.-Nr etc.)?

#### 6. Werbung und kommerzielle Kommunikation in eigener Sache oder für Dritte (§ 7 TDG)

Der Anbieter verpflichtet sich, bei Werbung und bei sonstiger kommerzieller Kommunikation sowohl in eigener Sache als auch im Auftrag von Dritten diese deutlich als „kommerziell“ zu kennzeichnen.

#### 7. Verbindliche Preisangaben

Der Anbieter verpflichtet sich, verbindliche Preisaussagen zu treffen und auf zusätzliche Kosten bei der Bestellung rechtzeitig und transparent hinzuweisen.

#### 8. Abbuchungszeitpunkt bei elektronischen Zahlungsverfahren

Der Anbieter verpflichtet sich, offen zu legen, wann der Zahlungsvorgang ausgelöst wird, zum Beispiel „nach Zustellung“, „unmittelbar nach Bestellung“, „nach Warenausgang Lager“, „zu Beginn des Folgemonats“ oder „drei Tage nach Bestellung“.

## **9. Transparenter Bestellprozess (§§ 312c, 312e BGB, §§ 1, 3 BGB InfoV)**

Erhält der Kunde vor der Bestellung alle dazu wichtigen Informationen wie z. B., aus welchen Schritten der Bestellvorgang besteht und wann der Kaufvertrag genau zustande kommt? Ist die Auftragsbestätigung vollständig?

## **10. Nachvertragliche Mitteilungspflicht (§ 312c Abs. 2 BGB, § 1 Abs. 2, 3 BGB InfoV)**

Der Anbieter verpflichtet sich, dem Kunden nach Abschluss des Kaufvertrags alle wichtigen Informationen über die ladungsfähige Anschrift, seine Verbraucherrechte und deren Ausübung per E-Mail zukommen zu lassen.

## **11. Verbindliche Lieferaussagen**

Erfährt der Kunde an den relevanten Stellen im Shop, innerhalb welcher Frist er mit der Lieferung rechnen kann? Gibt es einen Mindestbestellwert und was passiert, falls ein Artikel nicht lieferbar ist.

## **12. Widerrufs- oder Rückgaberecht (§§ 312d, 355 BGB)**

Grundsätzlich hat der Kunde ein gesetzliches Widerrufs- bzw. Rückgaberecht. Wird er darüber in dem nötigen Umfang und der richtigen Form aufgeklärt?

## **13. Reaktionszeit bei Kundenanfragen und Reklamationen**

Der Anbieter verpflichtet sich, auf Kundenanfragen und Reklamationen innerhalb von höchstens zwei Werktagen inhaltlich zu antworten, wobei der Samstag nicht als Werktag gilt.

## **14. Zusatzvereinbarung bei Teilnahme am Programm Euro-Label**

Der Anbieter ist verpflichtet, dem Kunden ein standardisiertes Beschwerdemanagement für eine unbürokratische außergerichtliche Streitschlichtung bereitzustellen. Schnelligkeit und Einfachheit stehen dabei im Vordergrund. Sollte der Kunde eine Lösung auf Grundlage einer Vereinbarung mit dem Unternehmen oder einer außergerichtlichen Handlung anstreben, so verbleibt ihm dessen ungeachtet der ordentliche Rechtsweg.