



## **PRÜFUNGSKRITERIEN**

### **Vorwort - Präambel**

Der Verein sicherer und seriöser Internetshopbetreiber e. V. zertifiziert Onlineshops. Kern der Zertifizierung ist eine sorgfältige Prüfung des Onlineauftritts, deren Kriterien unter anderem gesetzliche Selbstverständlichkeiten beinhalten.

Die Praxis zeigt, dass sehr viele Onlineshops durch mangelnde Kenntnis, bereits die gesetzlichen Anforderungen nicht erfüllen. Die Prüfkriterien des Vereins enthalten neben diesen gesetzlichen Mindestanforderungen sogar Punkte, die über diese hinausgehen. Die Erstprüfung, sowie die regelmäßigen Anschlussprüfungen, werden neutral von hierfür eigens beauftragten, externen Rechtsanwälten übernommen. Die über die gesetzlichen Vorschriften hinausgehenden Prüfkriterien werden in der nachfolgend aufgeführten Auflistung durch **Fett- und Kursivschrift optisch** hervorgehoben dargestellt.

Zusätzlich zur Zertifizierung liegt dem Verein sicherer und seriöser Internetshopbetreiber e. V., zum Zeitpunkt der Erstzertifizierung, ein Gewerbenachweis (ggf. Handelsregisterauszug) sowie eine Ausweiskopie des Onlineshopbetreibers (oder die eines Zeichnungsberechtigten) vor. Somit ist dem Verein die reale Identität der zertifizierten Betreiber der Onlineshops, von Beginn an nachgewiesen. Die Betreiber der Onlineshops sind verpflichtet, sich ergebende Änderungen zeitnah mitzuteilen.

Die Mitgliedershops haben sich außerdem, durch die unterschriebene Vereinssatzung, der außergerichtlichen [Schlichtungsstelle](#) des Vereins unterworfen. Diese steht jedem Verbraucherkunden, eines vom Verein zertifizierten Shops, absolut kostenfrei zur Verfügung und vermittelt im Sinne eines Schlichtungsverfahrens zwischen den Parteien. Sollte ein Onlineshop-Betreiber die Vermittlungsversuche verweigern oder nicht im ausreichenden Maße unterstützen, so stellt der Verein auf eigenen Kosten, also für den Verbraucher ebenfalls 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. Kundeninformationen / Informationspflichten zum Vertrag**
- 4. Allgemeine Geschäftsbedingungen / AGB**
- 5. Zahlungsmöglichkeiten**
- 6. Widerrufsrecht**
- 7. Datenschutzerklärung**
- 8. Artikelbeschreibung**
- 9. Preisangaben und Lieferkosten**
- 10. Bestellprozess**
- 11. Bestellbestätigung und System-E-mails**
- 12. Kontakt / Erreichbarkeit**



## **1. Anforderungen an die Darstellung und Platzierung der Informationen**

1.1 Die Angaben und/oder Verlinkungen zu Impressum, Geschäftsbedingungen, Datenschutz-hinweisen und Kundeninformationen sind leicht auffindbar.

1.2 Die Darstellung der in 1.1 genannten Informationen ist übersichtlich bzw. ordentlich gegliedert. Schriftgröße und Schriftfarbe sind so gewählt, dass eine gute Lesbarkeit gewährleistet ist.

## **2. Anbieterkennzeichnung (Impressum)**

2.1 Angabe der Unternehmensbezeichnung, bestehend aus Namen und ggf. Rechtsform.

2.2 Bei Einzelunternehmungen Angabe des vollständigen Vor- und Zunamens der Betreiberin/des Betreibers.

2.3.1 Bei anderen Gesellschaftsformen Angabe der/des vollständigen Vor- und Zunamen(s) der Vertretungsberechtigten.

2.3.2 Sofern einschlägig, Angabe des Registergerichts und der Handelsregisternummer

2.4 Angabe einer ladungsfähigen Anschrift.

2.5.1 Angabe einer kostenfreien Telefonnummer.

2.5.1 Bei angebotenen Servicenummern, deren Kosten deutlich über die Grundtarife im Festnetz hinausgehen, wird in unmittelbarer Nähe auf diese Kosten hingewiesen. Ebenso erfolgt der Hinweis, dass aus Mobilfunknetzen ggf. höhere Kosten anfallen.

**2.6 Angabe einer Telefaxnummer (ggf. mit Gebührenhinweis). Optional Angabe einer Servicenummer des Vereins (mit Gebührenhinweis), durch die Telefaxe in Echtzeit als PDF per Email zugestellt werden.**

2.7 Angabe einer Emailadresse.

**2.8 Angabe ob und wann eine zeitliche Erreichbarkeit einer Ansprechperson besteht**

*(optional platziert auf der Hauptseite des Onlineshops, im Kontaktformular oder einer entsprechend erkennbaren Informationsseite)*

2.9 Sofern einschlägig, Angaben zu berufsrechtlichen Regelungen (z. Beispiel die Berufsbezeichnung, Kammer, Aufsichtsbehörde, Staat der Verleihung und Angaben zu den berufsrechtlichen Regelungen auf die mittels Link zu verweisen ist).

2.10 Sofern einschlägig, Nennung eines Jugendschutz-Beauftragten.

2.11 Sofern vorhanden, Angabe der Umsatzsteueridentifikationsnummer oder der Wirtschaftsidentifikationsnummer.

**2.12 Hinweis und Verlinkung auf die Prüfkriterien des Vereins (entfällt an dieser Stelle bei Rechtstexten welche über Schnittstellen von Dritten eingeblendet werden). Optional einsehbar durch Mouse-Klick auf das Siegel „geprüfter Shop – sicher einkaufen“.**

**2.13 Hinweis und Verlinkung auf die Schlichtungsstelle des Vereins, welche jedem Verbraucherkunden eines Mitgliedershops kostenfrei zur Verfügung steht, (entfällt an dieser Stelle aus technischen Gründen, bei Rechtstexten welche über Schnittstellen von Dritten eingeblendet werden). Optional kontaktierbar durch Mouse-Klick auf das Siegel „geprüfter Shop – sicher einkaufen“.**

2.14 Hinweis und Verlinkung auf die Online-Streitbeilegung (OS-Plattform der EU-Kommission).

## **3. Kundeninformationen / Informationspflichten zum Vertrag**

3.1 Angaben zu den technischen Schritte, welche zum Vertragsschluss führen.

3.2 Angaben zur Möglichkeiten der Korrektur von Eingabefehlern, vor Abgabe der Bestellung.

3.3 Angaben zu den zur Verfügung stehenden Vertragssprachen.

3.4 Angabe ob der Vertragstext gespeichert wird und wie dieser für den Verbraucher zugänglich ist.

3.5 Angaben zum Vertragsschluss.

3.6 Sofern einschlägig, Hinweise zu bestimmten Verhaltenskodizes denen der Betreiber ggf. unterliegt.

3.7 Angaben zum gesetzlichen Gewährleistungsrecht.

3.8 Angaben der maximal zu erwartenden Lieferzeit.

#### **4. Allgemeine Geschäftsbedingungen / AGB**

4.1 Übersichtlich gegliedert und verständlich formuliert.

4.2 Angaben zum Vertragsschluss.

4.3 Enthält keine Klausel, die dem Verbraucher die Gefahr der zufälligen Beschädigung oder des Verlustes der bestellten Ware auferlegt (Gefahrübergang).

4.4 Enthält keine Klausel, die dem Verbraucher eine Frist zur Meldung von Transportschäden setzt.

**4.5 Die AGB werden dem Verbraucher in leicht speicher- und druckfähiger Form per PDF Download angeboten (entfällt an dieser Stelle aus technischen Gründen, bei Rechtstexten welche über Schnittstellen von Dritten eingeblendet werden).**

**4.6 In unmittelbarer Nähe der AGB-Downloadmöglichkeit wird auf eine kostenfreie Downloadmöglichkeit einer geeigneten Lesesoftware (zum Beispiel Adobe Reader) hingewiesen (entfällt an dieser Stelle aus technischen Gründen, bei Rechtstexten welche über Schnittstellen von Dritten eingeblendet werden).**

#### **5. Zahlungsmöglichkeiten**

##### **5.1 Angebot von mindestens zwei verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten.**

5.2 Angaben zu den verfügbaren Zahlungsmöglichkeiten und deren (ggf. anfallenden) Zusatzkosten, vor Einleitung des Bestellprozesses.

5.3 Bei SEPA-Basislastschrift, einer SEPA-Firmenlastschrift, einer SEPA-Überweisung oder einer Zahlungskarte werden keine Zahlartgebühren erhoben.

5.4 Verschlüsselte Verbindungen bei der Übermittlung von Bank- und Kreditkartendaten.

**5.5 Angebot mindestens einer sicheren Zahlungsart für den Verbraucher. Beispiele für sichere Zahlungsweisen sind: Nachnahme (Ware gegen Geld), Rechnungszahlung (erst Ware dann Geld), Kreditkarte (Widerspruchsmöglichkeit bei Nichtlieferung), Lastschrift (Rücklastschrift bei Nichtlieferung) und Paypal (Käuferschutz über Paypal).**

5.6 Angaben zum Zeitpunkt der Belastung des Kontos oder der Karte bei Lastschriften und Zahlungskarten.

#### **6. Widerrufsrecht**

6.1 Der Verbraucher wird über sein gesetzliches Widerrufsrecht belehrt.

6.2 Widerrufsbelehrung basiert auf dem gesetzlichen Mustertext und enthält Angaben zu:

6.2.1 Fristbeginn und Dauer.

6.2.2 Hinweis, dass der Widerruf eindeutig erklärt werden muss.

6.2.3 Hinweis dass die rechtzeitige Absendung fristwährend wirkt.

6.2.4 Adresse, Telefonnummer, Telefaxnummer und Emailadresse des Betreibers.

6.2.5 Hinweis auf das Muster-Widerrufsformular.

6.2.6 Bei Verträgen über Warenlieferungen, Hinweis wer die Kosten der Rücksendung trägt.

6.2.7 Bei Verträgen über Warenlieferungen, ein Hinweis dass der Kunde nur Wertersatz leisten muss, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

6.2.8 Bei Verträgen über Dienstleistungen ein Hinweis, dass ein Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung verlangt wird, wenn der Verbraucherkunde das Widerrufsrecht ausübt, nachdem er vom Onlinehändler ausdrücklich verlangt hat, dass dieser mit der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt.

6.3 Ggf. Angaben zum Nichtbestehen und/oder vorzeitigen Erlöschen des Widerrufsrechts.

6.4 Bereitstellung eines Muster-Widerrufsformulars, mit Angabe der Adresse, Telefaxnummer und Emailadresse des Betreibers.

6.5 Keine voneinander abweichenden Adressangaben in Widerrufsbelehrung und Widerrufsformular.

6.6 Bei zusätzlicher Platzierung der Widerrufsbelehrung in separaten Kundeninformationen oder AGB, herrscht Übereinstimmung beim Inhalt der Belehrungen.

## **7. Datenschutzerklärung**

7.1 Abrufbarkeit einer Datenschutzerklärung, die den Verbraucher über die Datenschutzgrundsätze informiert, auf allen Seiten, auf denen Daten erhoben werden, möglich.

7.2 Die Datenschutzerklärung enthält, neben den individuellen Pflichtangaben des Betreibers:

7.2.1 Den Namen und die Kontaktdaten (Anschrift, E-Mail-Adresse, ggf. Telefon und Fax) des Händlers (sowie bei nicht in der Union niedergelassenen Verantwortlichen diejenigen des Vertreters).

7.2.2 Sofern abweichend, den Namen und die Kontaktdaten des Datenschutz-beauftragten.

7.2.3 Angaben zu den Themen Auskunft, Sperrung und Löschung der Daten.

7.2.4 Angaben über Cookies.

7.2.5 Angaben zur Erhebung von Zugriffsdaten.

7.2.6 Sofern einschlägig, Angaben zum Newsletter-Versand.

7.2.7 Angaben zur Erhebung und Weitergabe personenbezogener Daten.

## **8. Artikelbeschreibung**

8.1 Der Verkauf der angebotenen Artikel oder der angebotenen Download-Inhalte ist legal.

8.2 Die Artikelbilder sind jugendfrei.

8.3 Die Artikelbilder entsprechen dem Artikel oder stellen ihn beispielhaft dar.

8.4 Für den Versand von Artikeln mit jugendgefährdenden Inhalten, sowie Tabakwaren und Alkohol, werden geeignete Maßnahmen getroffen, um den Versand an Kinder und Jugendliche zu vermeiden.

8.5 Bei Verkauf von Akkus und Batterien, sowie bei Artikeln mit fest verbauten oder herausnehmbaren und im Lieferumfang enthaltenen Akkus oder Batterien, wird in den Kundeninformationen auf die Entsorgungspflichten gemäß dem Batteriegesetz hingewiesen.

8.6 Sofern einschlägig, wird über die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich der technischen Schutzmaßnahmen für solche Inhalte und - soweit wesentlich - die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software informiert.

8.7 Angabe der wesentlichen Merkmale des Artikels.

8.8 Besonderheiten u. a. bei entsprechenden Artikelgruppen:

8.8.1 Lebensmittelinformationen

### 8.8.2 Textilkennzeichnung

### 8.8.3 Energieverbrauchskennzeichnung

### 8.8.4 Fertigverpackungen

### 8.8.5 Warnhinweise (z. B. bei Bioziden, Spielwaren, FSK)

## 9. Preisangaben und Lieferkosten

### 9.1.1 Transparente Angabe der Endpreise inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer (Bruttopreise) und sonstiger Preisbestandteile

9.1.2 Kleinunternehmer die von der Pflicht zum Ausweisen der Mehrwertsteuer befreit sind, weisen auf diesen Umstand hin. Ist keine genaue Preisangabe möglich, wird eine Berechnungsgrundlage angeboten, welche eine Kontrolle bzw. Berechnung ermöglicht.

9.2 Bei Angabe von Brutto- (inklusive MwSt.) und Nettopreisen (exklusiv MwSt.), werden die Nettopreise nicht größer oder farblich auffälliger dargestellt.

9.3 Hinweis auf enthaltene Mehrwertsteuer in unmittelbarer Preisnähe.

9.4 Bei Artikeln die nach Gewicht, Volumen, Länge oder Fläche angeboten und/oder beworben werden, wird in unmittelbarer Preisnähe der Grundpreis je Mengeneinheit (inklusive der Mehrwertsteuer) angegeben.

9.5 Angabe der Versandkosten oder direkte Verlinkung zu den Versandkosten in unmittelbarer Preisnähe.

9.6 Angabe der Länder in die geliefert wird.

9.7 Angabe der Versandkosten (oder einer nachvollziehbaren Berechnungsgrundlage) für alle Länder die als Lieferländer genannt werden.

9.8 Ggf. Angabe der Lieferbeschränkungen (bspw. „keine Inseln“, „keine Packstationen“ etc.)

9.9 Bei Lieferungen in Länder außerhalb der EU, Hinweis auf eventuell anfallende Zölle und Einfuhrsteuern.

## 10. Bestellprozess

10.1 Im Bestellprozess oder im Warenkorbsystem ist die Artikelmenge kontrollierbar und kann verändert und/oder gelöscht werden.

10.2 Im Adresseingabefeld ist erkennbar, welche Angaben obligatorisch und welche freiwillig sind.

10.3 Es liegt keine voreingestellte Newsletter-Zustimmung vor (OptOut).

10.4 Der Bestellprozess ist transparent und übersichtlich gestaltet.

10.5 Angabe und Berechnung von etwaigen Zusatzkosten einer Zahlungsart im Bestellprozess. Diese stimmen mit den Informationen zu den verfügbaren Zahlungsweisen überein.

10.6 Angabe und Berechnung von Versandkosten im Bestellprozess. Diese stimmen mit den Informationen zu den Versandkosten überein.

10.7 Es wird im Bestellprozess ausdrücklich auf die, dem Vertrag zugrunde liegenden, AGB hingewiesen und verlinkt.

10.8 Es wird im Bestellprozess ausdrücklich auf das gesetzliche Widerrufsrecht für Verbraucher hingewiesen und verlinkt.

10.9 Unmittelbar bevor der Käufer seine Bestellung abgibt, wird über die gewählten Artikel oder Dienstleistungen, alle Preisbestandteile und Zusatzkosten, sowie alle über den Unternehmer abgeführten Steuern oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, eine Berechnungsgrundlage, die dem Käufer eine Überprüfung des Preises ermöglicht, klar und verständlich genannt. Hat der Vertrag eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt, wird zusätzlich über die Mindestlaufzeit informiert.

10.10. Es besteht die Möglichkeit Fehlereingaben zu erkennen und zu korrigieren.

10.11 Der Käufer kann durch die Beschriftung

der Schaltfläche, mit der die Bestellung ausgelöst wird, eine daraus entstehende Kostenpflicht erkennen (bspw. „kostenpflichtig bestellen“, „zahlungspflichtigen Vertrag schließen“, „kaufen“).

10.12 Die Schaltfläche mit der die Bestellung ausgelöst wird, ist nachfolgend der in 10.9 genannten Informationen, platziert.

## **11. Bestellbestätigung und System-Emails**

11.1 Unmittelbare Bestätigung des Eingangs der Bestellung mittels einer Email (Auftragsbestätigung oder Bestellbestätigung). Diese Email enthält mindestens:

11.2.1 Eine vollständige Anbieterkennzeichnung (Impressumsangaben).

11.2.2 Auflistung der bestellten Ware oder Dienstleistung.

11.2.3 Einzelpreis, Gesamtpreis, Hinweis auf alle über den Unternehmer abgeführten Steuern, ggf. Zusatzkosten der Zahlungsart, Versandkosten.

11.2.4 Die gewählte Zahlungsweise.

11.2.5 Die im Onlineshop verwendete Form der Widerrufsbelehrung, in Textform oder als PDF in der Anlage.

11.2.6 Das im Onlineshop zur Verfügung gestellte Muster-Widerrufsformular, in Textform oder als PDF in der Anlage.

11.2.7 Sofern die Bestellbestätigung eine Auftragsbestätigung darstellt: Die im Onlineshop verwendeten AGB in Textform (oder als PDF in der Anlage).

**11.2.8 Hinweis und Verlinkung auf die Prüfkriterien des Vereins.**

**11.2.9 Hinweis und Verlinkung auf die Schlichtungsstelle des Vereins, welche jedem Verbraucherkunden eines Mitgliedershops kostenfrei zur Verfügung steht.**

## **12. Kontakt/Erreichbarkeit**

**Angabe im Kontaktformular oder Impressum, ob und wann eine zeitliche Erreichbarkeit einer Ansprechperson besteht (optional platziert auf der Hauptseite des Onlineshops oder einer entsprechend erkennbaren Informationsseite).**

Stand 02/2018

