

# Handbuch

zur Vorbereitung auf die  
Prüfungskriterien

des Verein sicherer und seriöser  
Internetshopbetreiber e.V.

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
Anbieterkennzeichnung.....	4
Preisangaben .....	8
Versandkosten .....	8
Schritte des Bestellprozesses.....	8
Eingabefehlerkorrektur und Hilfe .....	9
Produktbeschreibung .....	9
Vertragsbedingungen .....	10
Form der Widerrufsbelehrung, Verwendung eines Musters .....	11
Rücksendekosten.....	12
Zahlungsarten und –bedingungen.....	12
Leistungserbringung .....	13
AGB´s zum ausdrucken .....	13
AGB´s als PDF zum Download anbieten.....	13
Bestätigungsemail nach erfolgreicher Bestellung .....	13
Newsletterbezug.....	14
Zugang zur Shopadministration.....	14
Unsere Anschrift .....	14
Die Prüfungskriterien.....	15
Die Satzung .....	21
Checkliste zur Vorbereitung auf die externe Prüfung .....	24
Häufige Fehler in Onlineshops.....	29

## Vorwort

Sehr geehrter Leser und Shopbetreiber,

der Verein sicherer und seriöser Internetshopbetreiber e.V. hat sich bereits zur Gründung des Vereins im September 2007 den Verbraucherschutz auf die Fahnen geschrieben. Uns allen ist bewusst, dass durch die zunehmende Zahl an Internetshops der Durchblick für den Verbraucher abnimmt. Das Einkaufen im Internet wird immer beliebter, jedoch durch „schwarze Schafe“ zunehmend skeptischer betrachtet. Um nun auch Ihren Shop durch die externe Anwaltskanzlei prüfen zu lassen, müssen Sie unseren Prüfungskriterien in allen Punkten entsprechen. Um Ihren Shop verbraucherfreundlich zu gestalten und somit dann auch unser Gütesiegel verliehen zu bekommen, soll Ihnen zunächst dieses Handbuch dazu verhelfen, Ihren Shop unseren Anforderungen anzupassen.

Es wird gegebenenfalls den einen oder anderen Punkt geben, der auch Ihnen deutlich macht, warum Verbraucherschutz diese Wichtigkeit verdient und warum es eine Auszeichnung ist das Vereinssiegel „Geprüfter Shop – sicher einkaufen“ zu tragen.

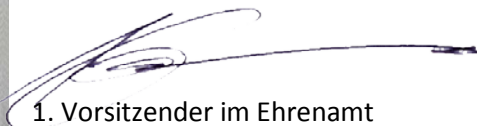
Die Glaubwürdigkeit des Siegels basiert zum einen auf der externen Erstprüfung und die darauf folgenden, jährlichen, externen Prüfungen. Zusätzlich wird der Verein ehrenamtlich geführt, womit kommerzielle Interessen nicht vorhanden sind und somit kein Gewinnzwang für den Verein besteht. Auch steht die Schlichtungsstelle für die Kunden unserer Mitglieder kostenfrei zur Verfügung. Es sollte Ihnen bewusst sein, dass die Schlichtungsstelle vollumfänglich von jedem Mitglied akzeptiert wird und bei Nichtbeachtung zum einen der Ausschluss und der Entzug des Gütesiegels folgt und zum anderen der Kunde die kostenfreie Nutzung des externen Inkassobüros zur Eintreibung von Forderungen zur Verfügung gestellt bekommt.

Ihnen stehen neben diesem öffentlichen Druck zu den Verbraucherschutzinteressen jedoch auch geldwerte Vorteile zur Verfügung, die Sie in Ihrem beruflichen Alltag als Internetshopbetreiber nutzen können.

Wir freuen uns in Ihnen auch einen Shopbetreiber begrüßen zu dürfen, der sich verbraucherfreundlich und kundenorientiert verhält oder künftig verhalten möchte.



Ihr Jörg Eichinger



1. Vorsitzender im Ehrenamt

## Anbieterkennzeichnung

Die Anbieterkennzeichnung im Impressum und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist gesetzlich geregelt. Viele Versender gewerblicher Emails beachten nicht, dass auch die Signatur der Email mit diesen Angaben bestückt sein muss.

Nachstehend erklärt das Bundesministerium für Justiz aus 2008 wie eine Anbieterkennzeichnung auszusehen hat.

Personenkreis	Pflichtangaben	Erläuterung
Natürliche Personen	Familienname	
	Vorname	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindestens ein Vorname ausgeschrieben</li> </ul>
	vollständige (ladungsfähige) Postanschrift	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postleitzahl, Ort, Straße, Hausnummer</li> <li>• Nicht ausreichend: Postfach</li> </ul>
	Kontaktinformationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindestens Angabe einer Telefonnummer und einer E-Mail-Adresse</li> <li>• Zwischen den Gerichten ist strittig, ob               <ul style="list-style-type: none"> <li>- eine telefonische Erreichbarkeit zwingend erforderlich ist oder ob ein Anrufbeantworter ausreicht</li> <li>- statt der Angabe einer E-Mail-Adresse die Bereithaltung einer elektronischen Anfragemaske ebenso geeignet ist (ein Kontaktformular anstelle einer E-Mail-Adresse reicht nach Auffassung mancher Gerichte nicht aus)</li> </ul> </li> <li>• Tipp: Gehen Sie auf Nummer sicher und geben Sie eine erreichbare Telefonnummer und Ihre E-Mail-Adresse an.</li> </ul>

Personenkreis	Pflichtangaben	Erläuterung
Juristische Personen und Personengesellschaften im Sinne des § 2 Satz 2 TMG	Firmenname	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollständig, ausgeschrieben</li> <li>• Nicht ausreichend: Postfach, Angabe der einem Großunternehmen zugeteilten Postleitzahl</li> <li>• Bei mehreren Niederlassungen im Zweifel die Hauptniederlassung</li> </ul>
	Vertretungsberechtigter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesetzlicher oder rechtsgeschäftlicher Vertreter</li> <li>• Sofern dieser eine juristische Person ist, deren Vertreter, bis eine natürliche Person benannt werden kann</li> </ul>
	Gesellschaftskapital (freiwillig)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn Angaben gemacht werden, Stamm- bzw. Grundkapital und Gesamtbetrag der ausstehenden Einlagen nennen</li> </ul>
	Kontaktinformationen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindestens Angabe einer Telefonnummer und einer E-Mail-Adresse</li> <li>• Zwischen den Gerichten ist strittig, ob <ul style="list-style-type: none"> <li>- eine telefonische Erreichbarkeit zwingend erforderlich ist oder ob ein Anrufbeantworter ausreicht</li> <li>- statt der Angabe einer E-Mail-Adresse die Bereithaltung einer elektronischen Anfragemaske ebenso geeignet ist (ein Kontaktformular anstelle einer E-Mail-Adresse reicht nach Auffassung mancher Gerichte nicht aus)</li> </ul> </li> <li>• Tipp: Gehen Sie auf Nummer sicher. Geben Sie eine erreichbare Telefonnummer und Ihre E-Mail-Adresse an.</li> </ul>

Fallgruppe	Pflichtangabe	Erläuterung
<p>Dienst im Rahmen einer Tätigkeit, die der <b>behördlichen Zulassung</b> bedarf</p> <p>(z. B. Gastronomiebetriebe, Bauträger, Makler, Spielhallenbetreiber, Versicherungsunternehmen)</p>	<p>Zuständige Aufsichtsbehörde</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die zuständige Aufsichtsbehörde muss auch dann genannt werden, wenn tatsächlich keine Zulassung erteilt worden ist.</li> <li>• Fallen Aufsichts- und Zulassungsbehörde auseinander, ist die Aufsichtsbehörde zu nennen</li> <li>• Strittig ist, ob die postalische Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde genannt werden muss. Vorsichtshalber sollten Sie die Postanschrift angeben</li> </ul>
<p>Diensteanbieter, die in ein <b>Handels-, Vereins-, Partnerschafts- oder Genossenschaftsregister</b> eingetragen sind</p>	<p>Register Registernummer</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angegeben werden müssen auch ausländische Registereintragungen und entsprechende Registernummern, soweit vorhanden</li> </ul>
<p>Diensteanbieter übt einen <b>reglementierten Beruf</b> aus</p> <p>(freie Berufe, Gesundheitshandwerke sowie Berufe, die zwar nicht reguliert sind, in denen die Führung eines Titels aber von</p>	<p>Kammer, der der Diensteanbieter angehört</p>	
	<p>Gesetzliche Berufsbezeichnung</p>	
	<p>Staat, in dem die Berufsbezeichnung verliehen worden ist</p>	

<p>Voraussetzungen abhängig ist - z. B. Architekten, [beratende] Ingenieure und Heilhilfsberufe)</p>	<p>Bezeichnung der berufs- rechtlichen Regelungen und des Zugangs zu den berufs- rechtlichen Regelungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angegeben werden müssen alle rechtlich verbindlichen Normen, die die Voraussetzungen für die Ausübung des Berufes oder die Führung des Titels sowie ggf. spezielle Pflichten der Berufsangehörigen regeln</li> <li>• Ausreichend ist die Benennung der Gesetzes- oder Satzungsbezeichnung sowie der Fundstelle in einer öffentlichen Sammlung (z. B. auf der Website der betreffenden Kammer)</li> </ul>
<p>Diensteanbieter besitzt eine <b>Umsatz- steueridentifikationsnummer</b> nach § 27a des Umsatzsteuer- gesetzes oder eine <b>Wirtschafts- Identifikationsnummer</b> nach § 139c der Abgabenordnung</p>	<p>Angabe der Nummer</p>	
<p>Diensteanbieter ist <b>Kapitalge- sellschaft</b> (AG, KGaA oder GmbH), die sich <b>in der Abwicklung oder Liquidation</b> befindet</p>	<p>Angabe, dass Diensteanbieter sich in Abwicklung oder Liquidation befindet</p>	

Quelle: Bundesministerium für Justiz 15.08.2008

## Preisangaben

Neben dem Einzelpreis sind Angaben zu machen über die Mehrwertsteuer, die Versandkosten und alle weiteren Kosten die mit dem Kauf des Artikels verbunden sind. Hiermit sichern Sie Ihren Kunden davor, im Warenkorb keine unangenehmen Überraschungen durch Nebenkosten zu erleben. Vor allem zeigen Sie Transparenz.

z.B.:

**Produkt Informationen**



**Shrek Bettwäsche  
blau**

[Artikelnummer: Shrek-blau]

**39,95 €**

[inkl. 19% MwSt zzgl. Versandkosten]

 vergrößern

Quelle: [www.DeineBettwaesche.de](http://www.DeineBettwaesche.de)

## Versandkosten

Die Versandkosten müssen klar und deutlich erkennbar sein. Entweder durch einen Menüpunkt, der auf jeder Seite des Shops auszuwählen ist, oder durch das anwählbare Wort „Versandkosten“ wie im oberen Beispiel. Hieraus haben sich die Kosten für den nationalen Versand zu befinden wie auch, falls vorhanden, die Versandkosten ins Ausland. Die Auslandsversandkosten haben pauschal oder je nach Land definiert zu sein. Sollte nur in bestimmte Länder geliefert werden, so ist hierauf Aufmerksam zu machen. Wenn in Länder geliefert wird, die zollpflichtig einführen, sind eventuell anfallende Zölle zu erwähnen. Sollte es gesonderte Kosten geben, zum Beispiel Verpackungspauschalen, sind diese ebenfalls zu benennen.

## Schritte des Bestellprozesses

Im Bestellprozess muss deutlich zu erkennen sein, in welchem Schritt des jeweiligen Prozesses man sich befindet und wie viele noch zu erwarten sind. (Nachstehende Abbildung)

Einzelheiten finden Sie in unseren Kundeninformationen.

Versandinformationen    Zahlungsweise    **Bestätigung**    Fertig!




## Eingabefehlerkorrektur und Hilfe

Jeder Shop muss über die Möglichkeit einer Eingabekorrektur informieren. Hier sollte erklärt werden, wenn der Kunde eine falsche Eingabe gemacht hat, wie er dies korrigieren kann. Ganz wichtig sind hierbei die Eingaben im Bestellprozess.

## Produktbeschreibung

Die Beschaffenheit des Artikels ist zu nennen. So zum Beispiel bei Kleidung und Textilien:



Art.Nr.: 1031

Artikeldatenblatt drucken

Produkt empfehlen

Komplett-Katalog herunterladen

Haben Sie Fragen zum Produkt? Telefon: 03733 278722 - Wir rufen gern zurück!

**28,00 EUR**  
Lieferzeit: 3-4 Tage - incl. 19 % MwSt. zzgl. Versandkosten

Größe:  verfügbar

**Artikel in den Warenkorb legen**


Produkt-Beschreibung    Bewertungen    Maß nehmen

Jung und sexy gestylte Hüftjeans im 5-Pocket-Style von Blue Queen. Extrem tiefer Sitz, bunte Nähte sowie eine rosafarbene und rote Stickerei auf den tief sitzenden Potaschen und ein kleines rotes Krönchen auf der kleinen Vordertasche bringen frischen Wind. Hellblaue Girly-Jeans mit Auswaschungen am Po und den Oberschenkeln sowie mit Knitterlook an den Taschen und am weit ausgestellten Hosensaum. Super knackige Passform aufgrund des Elastahn-Anteils.

Bitte Maße beachten.  
Size 27 entspricht eher Gr. 34-36 bitte **Maße unter Gr. 34 ablesen.**  
Size 29 entspricht eher Gr. 36-38 bitte **Maße unter Gr. 36 ablesen.**  
Size 31 entspricht eher Gr. 38-40 bitte **Maße unter Gr. 38 ablesen.**

Fällt sehr knapp aus, bitte ggf. größer bestellen.

Material: 95 % Baumwolle, 5 % Elastahn



Quelle: www.jeans-base.de

Die Produktbilder müssen dem Artikel entsprechen und jugendfrei sein. Verbrauchswerte bei elektrischen Geräten müssen wie im nachfolgenden Beispiel deklariert werden:

<b>AKO Konvektor ws/gr, 2000W 71x43x18 K 820 -Vorführgerät-</b>		<b>39,50 EUR</b> incl. 19 % UST exkl.Versandkosten
Art.Nr.: K820 vor Artikeldatenblatt drucken  Lieferzeit: 3-5 Tage	<input type="text" value="1"/>	<b>In den Warenkorb</b>
	<p>Mit Thermostat, Turbogebläse, Kontroll-Leuchte für Heizbetrieb, 4 Leistungsstufen AUS/0,75/1,25/2,0 kW, Anschlussleitung ca. 1,8m Artikelbezeichnung AKO Konvektor ws/gr, 2000W 71x43x18 Hersteller Typ K 820 Hersteller Artikel-Nr. 150330 Artikelklasse Konvektor Montageart Stand-/Wandgerät Temperatureinstellung 5...33 °C Farbe sonstige Breite 710 mm Höhe 430 mm</p>	

Quelle: www.elektrohandel-roll.de

## Vertragsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen von jeder Seite des Shops aus einfach einzusehen sein. Zum Beispiel durch einen Link im rechten oder linken Menübereich. Der Inhalt muss leicht verständlich und klar gegliedert sein. Der Besucher muss die Möglichkeit haben die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auszudrucken und/oder speichern zu können. Deutlich haben auch die Gewährleistungs- und Garantirechte aufgeführt zu sein. Selbstverständlich jedoch mit den vom Gesetzgeber genannten Mindestfristen.

# Form der Widerrufsbelehrung, Verwendung eines Musters

Gesetzliches Muster für die Widerrufsbelehrung

## Widerrufsbelehrung:

### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) oder - wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird - auch durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312g Absatz 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist zu richten an:

**<hier Einsetzen: Name/Firma und ladungsfähige Anschrift des Rückgabeadressaten. Zusätzlich können angegeben werden Telefaxnummer, E-Mail-Adresse; KEINE Telefonnummer!>**

### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Für die Verschlechterung der Sache und für gezogene Nutzungen müssen Sie Wertersatz nur leisten, soweit die Nutzungen oder die Verschlechterung auf einen Umgang mit der Sache zurückzuführen ist, der über die Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise hinausgeht. Unter "Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise" versteht man das Testen und Ausprobieren der jeweiligen Ware, wie es etwa im Ladengeschäft möglich und üblich ist. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Gefahr zurückzusenden. Sie haben die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Andernfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei. Nicht paketfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

**Ende der Widerrufsbelehrung.**

**Besondere Hinweise (10)**

**Finanzierte Geschäfte (11)**

## Rücksendekosten

Wir empfehlen die Rücksendeklausel in Ihren AGB's. Diese waren bis Juni 2010 umstritten in der Widerrufbelehrung. Doch mit der neuen Musterwiederrufbelehrung seit 11.06.2010 ist diese sogenannte 40-EUR-Klausel herausgenommen. Die Rücksendekosten können Sie wie folgt in einem gesonderten Paragraphen in den AGB's einbinden:

### § (Ihre Nummer)

Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht nach §(Ihre Nummer für die Widerrufbelehrung) der AGB Gebrauch, so hat er die regelmäßigen Kosten für die Rücksendung der Ware zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40,00 Euro nicht übersteigt oder wenn bei einem höheren Preis der Sache der Verbraucher die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht erbracht hat.

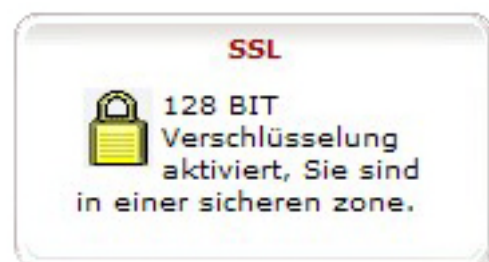
## Zahlungsarten und -bedingungen

In einem separaten Menüpunkt, zumindest jedoch im Menüpunkt Kundeninformation, müssen die Zahlungsarten aufgeführt sein. Mindestens zwei Zahlungsarten sind Pflicht, wovon eine Insolvenzsicher sein muss. Das heißt, dass eine Zahlungsart im Falle einer Insolvenz des Shopbetreibers eine Rückforderung oder Ausführung der Fälligkeit gewährleistet. So gehören zu diesen insolvenz sicheren Zahlungsweisen PayPal, Lastschrift oder Kreditkarte (weil durch diese Zahlungsweisen eine Rückbelastung vom Kunden ermöglicht wird), per Rechnung (weil die Fälligkeit bereits vor der Zahlung erfüllt wurde), per Nachnahme (die Zahlung wird mit der Fälligkeit erfüllt) und andere Zahlungsanbieter, die eine Rückbelastung gewährleisten.

Für den Fall das Bankverbindungsdaten oder Kreditkartennummern abgefragt werden, ist die Übermittlung der Daten per gültigem SSL-Zertifikat zu gewährleisten. Beispiel auf der Abbildung.

### Zahlungsweise

Bitte wählen Sie die gewünschte Zahlungsweise für Ihre Bestellung aus.		<b>Bitte wählen Sie</b>
<b>Vorkasse</b>		<input type="radio"/>
<b>Nachnahme:</b>		<input type="radio"/>
<b>Lastschriftverfahren</b>		<input type="radio"/>
Hinweis:	Bitte beachten Sie, dass das Lastschriftverfahren <b>nur</b> von einem <b>deutschen Girokonto</b> aus möglich ist	
Kontoinhaber:	<input type="text"/>	
BLZ:	<input type="text"/>	
Kontonummer:	<input type="text"/>	
Bank:	<input type="text"/>	



SSL-Zertifikate werden häufig von den Hosting-Providern wie zum Beispiel strato, 1&1 und weiteren für Ihre Kunden kostenfrei angeboten. Hierzu sollte sich der Shopbetreiber in seinem Kundencenter einloggen und sich über die entsprechende Möglichkeit informieren. Meist ist es durch ein paar kleine Änderungen zu nutzen. Für jene Shopbetreiber, deren Hosting-Provider eine solche Nutzung nicht kostenfrei anbietet empfehlen wir einen

günstigen Anbieter, wie zum Beispiel auf <http://www.psw.net/ssl.cfm>, weil dort Preis, Support und Leistung in gutem Verhältnis stehen. Alle Mitglieder des Vereins erhalten auf die angezeigten Preise 10% Rabatt. Den Code hierfür erfragen Sie bitte im Verein. In nahezu allen Shopsoftwaresystemen gibt es bereits die Funktion SSL einzubinden. Hier ist lediglich eine entsprechende Änderung vorzunehmen.

Mit der Übertragung von Bankdaten oder Kreditkartennummern sind Kunden berechtigter Weise sehr skeptisch, da diese Daten einen direkten Missbrauch unterstellen. Deshalb können nur Mitglieder das Siegel „Geprüfter Shop – sicher Einkaufen“ verliehen bekommen, die Ihren Kunden genau diese Sicherheit bieten.

## Leistungserbringung

Die Lieferzeit hat deutlich erkennbar zu sein und nicht nur mit Hinweisen wie einer grünen Ampel versehen zu sein. Der Verbraucher soll eine klare Definition darüber erhalten in welchem Zeitraum er die Ware erhält. Wenn etwas vorrätig ist muss ein konkreter Zeitraum vorgegeben werden. Auch für die Fälle, dass etwas zurzeit ausverkauft ist oder in wenigen Tagen wieder zur Verfügung steht, haben genaue Zeitangaben enthalten zu sein.

## AGB's zum ausdrucken

Auf Ihrer Seite der Allgemeinen Geschäftsbedingungen muss diese mittels Textlink zumindest auszudrucken sein. Besser, wenn sie auch in Form einer PDF zu speichern sind.

Wenn Sie den Textlink einbinden möchten und Ihre Shopsoftware dies nicht kann, so bieten wir Ihnen hier den HTML-Code dazu: `<A href="javascript:self.print()">Seite drucken</A>`

## AGB's als PDF zum Download anbieten

Auf Ihrer Seite der Allgemeinen Geschäftsbedingungen soll laut Rechtsprechung („Die AGB's müssen in speicherbarer und jederzeit wiedergabefähiger Form zur Verfügung gestellt werden“) als eine unveränderbare Datei zum Download angeboten sein. Hierzu eignet sich auf jeden Fall eine PDF-Datei.

### *Diese können Sie wie folgt einbinden:*

Erstellen Sie eine PDF-Datei mit Ihren aktuellen AGB's in einer eins-zu-eins-Kopie. Es gibt kostenfreie Software, die es Ihnen erlaubt zum Beispiel Word-Dokumente in eine PDF zu wandeln. Diese Datei übertragen Sie mittels einem ftp-Programm (auch dieses erhalten Sie kostenfrei) direkt auf Ihr Hostserververzeichnis, in dem auch die Index-Datei Ihres Shops hinterlegt ist. Nun können Sie in Ihrer Shopadministration, im Text Ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen am Ende folgenden Text eingeben: „AGB's als Download“. Verlinken Sie diesen Text mit [www.IhrShopname.de/AGB-pdf](http://www.IhrShopname.de/AGB-pdf). Darunter sollten Sie noch folgenden Text schreiben: „Um die AGB's aus dem Download öffnen zu können, benötigen Sie den Acrobat Reader, der Ihnen kostenfrei zum Download des Herstellers zur Verfügung steht.“ Diesen Text wiederum verlinken Sie direkt mit <http://get.adobe.com/de/reader/>.

## Bestätigungsemail nach erfolgreicher Bestellung

Die Bestätigungsemail hat neben den eigentlichen Inhalten der Bestell-/ Auftragsbestätigung folgende Punkte zu enthalten:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Widerruf und Rückgabeerklärung

- Datenschutz- und TMG-Bestimmungen

Hier muss die Erklärung enthalten sein, die den Shopbetreiber verpflichtet Kundendaten nur an Dienstleister um das Minimum an Daten weiterzugeben damit diese als Pflichterfüller, wie zum Beispiel Versender, Logistiker und Buchhaltungsgehilfen, tätig sein können. Eine Datenweitergabe an andere Dritte muss ausgeschlossen und erklärt sein.

Diese Positionen sind nicht als Link, Anhang oder nur Auszugsweise zu übermitteln, sondern in der aktuellen Form unter Angabe des Verfasserdatums. Dies ist deshalb wichtig, da sich die Informationen im Shop durch Aktualisierungen verändert werden können und somit die aktuellen Angaben für den Kunden nachweisbar sind. Dem Kunden müssen deshalb die jeweiligen, tagesaktuellen Bedingungen zur Verfügung stehen.

## **Newsletterbezug**

Innerhalb der Anmeldeprozedur zur Bestellabwicklung darf keine Voreinstellung des Newsletterbezugs vorgenommen werden. Wenn diese Frage gestellt wird ob der Kunde den Newsletter des Shopbetreibers abonnieren möchte, muss der Kunde aktiv die Genehmigung hierzu durch Setzen des „Häkchens“ bestätigen. Sie bestätigen und verpflichten sich als Mitglied unbedingt dazu, Newsletterabmeldungen, auch wenn sie manuell (in üblicher Emailform) eintreffen, aus dem Verteiler zu nehmen.

## **Zugang zur Shopadministration (Onlinebasierend)**

Jede Shopsoftware hat nach der Installation vom Hersteller voreingestellte Zugangsdaten. Diese müssen individualisiert sein, da ansonsten ein Zugang sehr einfach zu realisieren ist. Ebenfalls soll der Zugang in Abständen von höchstens 6 Monaten geändert werden um einen unerlaubten Zugriff durch das Ausspähen von Zugangsdaten zu minimieren.

## **Unsere Anschrift**

Verein sicherer und seriöser Internetshopbetreiber e.V.

Hauptstraße 126

D-77652 Offenburg

Telefon +49 (0) 781 919751-00

Telefax +49 (0) 781 919751-99

<http://www.internetsiegel.net>

Email [support@internetsiegel.net](mailto:support@internetsiegel.net)

Erstauflage: 18.08.2008

Letzte Änderung: 13.02.2009

Alle Texte und Bilder obliegen dem Urheberrecht und dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung genutzt werden. Der Name, das Logo, der Schriftzug und die Farbe ist beim Deutschen Patent- und Markenamt unter der Nr. 307 72 533, Az.: 307 72 533.2/35 eingetragen. Bei Zuwiderhandlung werden wir strafrechtliche Maßnahmen einleiten.

Für die Aktualität und Richtigkeit der Angaben in diesem Handbuch übernimmt der Verein sicherer und seriöser Internetshopbetreiber keine Haftung, da dieses Handbuch nach bestem Wissen und Gewissen entstand und die aktuelle Rechtsprechung nicht immer nachgearbeitet werden kann.

## Die 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 Zeichnungsberechtigten 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 Kundeninformationen (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 eingehende 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 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 Lastschriftinzugs 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.**

## **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 fristwährend 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 Verwendungszweck der Datenerhebung, -verarbeitung und -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.

## **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 Sofern die Lieferung der Ware oder die Erbringung der Dienstleistung nicht unverzüglich erfolgen kann, muss der Onlineshop den Verbraucher über die Verfügbarkeit und/oder die zu erwartende Lieferzeit informieren. Dies kann in der Produktbeschreibung, in den Kundeninformationen oder mittels eines leicht wahrnehmbaren Hinweises auf der Shopseite 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 Versandkosteneseite 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 Auf der letzten Seite des Bestellprozesses, unmittelbar bevor der Käufer seine Bestellung abgibt, werden die gewählten Produkte, 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.

### **Erweiterung der Prüfkriterien aufgrund gesetzlicher Änderungen zum 01.08.2012:**

Die nachfolgenden Prüfkriterien (10.4.1 bis einschließlich 10.4.2) werden von allen Mitgliedershops erfüllt, die nach dem 30.07.2012 geprüft wurden. Alle weiteren zertifizierten Onlineshops werden im Rahmen der regelmäßigen Prüfung hierauf zusätzlich geprüft. Das Datum der letzten Shopprüfung ist dem jeweiligen Siegelzertifikat zu entnehmen.

10.4.1 Die Schaltfläche mit der die Bestellung ausgelöst wird ist so beschriftet, dass der Käufer eine daraus entstehende Kostenpflicht erkennen kann (zum Beispiel: „kostenpflichtig bestellen“, „zahlungspflichtigen Vertrag schließen“ oder „kaufen“)

10.4.2 Die Schaltfläche mit der die Bestellung ausgelöst wird ist unterhalb, in zeitlicher und räumlicher Nähe, der in 10.4 genannten Informationen platziert.

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

10.4.4 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.

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

10.6 Der Onlineshop weist vor Absenden der Bestellung ausdrücklich und leicht erkennbar auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) hin - sofern solche Anwendung finden.

10.7 Der Onlineshop bietet dem Verbraucher – im Bestellprozess vor Absenden der Bestellung - die allgemeinen Geschäftsbedingungen in leicht speicher- und druckfähiger Form **per PDF Download** an (zum Beispiel durch eine Verlinkung auf die AGB Seite des Onlineshops).

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

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

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

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

10.10.2 Nennung der bestellten Ware oder Dienstleistung

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

10.10.4 Die gewählte Zahlungsweise

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

10.10.6 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.

Stand 18.07.2013

# Die Satzung

## 1 NAME UND SITZ

- (1) Der Verein führt den Namen „Verein sicherer und seriöser Internethopbetreiber e.V.“
- (2) Der Verein hat seinen Sitz in Offenburg

## § 2 ZWECK

- (1) Der Zweck des Vereins ist ausschließlich der Zusammenschluss von Internethopbetreibern in Form von juristischen und nichtjuristischen Personen die es sich zur Aufgabe machen den Verein nach außen hin zu präsentieren und rechtssichere sowie seriöse Geschäfte tätigen.
- (2) Der Satzungszweck wird insbesondere verwirklicht durch
  - a) die bei der Mitgliedschaftsbeantragung nachweislich vorgelegten  
Kontaktdaten durch Personalausweis,  
Gewerbenachweis,  
Steuernummer, geeigneten Nachweisen bei ggf.  
Genehmigungs-  
würdigen Betrieben und Händlern sowie bei  
Gesellschaftsformen  
der Unternehmen, einen Handelsregisterauszug und  
passenden  
Nachweis über die Vertretungsberechtigung der  
Geschäftsführung.  
Alle Kontaktdaten aus dem Bereich der  
Telekommunikation werden  
durch Anrufe, Telefaxe, Emails und ähnlichen nach  
der Richtigkeit  
geprüft.
  - b) die Verbreitung des Gedankens seriösen und  
sicheren Internethandels,
  - c) die Nutzung des vereinseigenen Siegels auf den  
Internetseiten des  
Mitgliedes.
- (3) Der Verein unterstützt den Grundsatz der Seriosität und Sicherheit. Die Verpflichtung aller Mitglieder gegenüber der vereinseigenen Schlichtungsstelle, diese in vollem Umfang in ihrer neutralen Haltung gegenüber Beschwerden der Kunden des jeweiligen Mitglieds zu respektieren und zu akzeptieren. Die Schlichtungsstelle stellt keine juristische Beratung dar und ist lediglich zur Klärung des Sachverhalts und zu Vermittlungszwecken im Interesse beider Parteien (Kunde/Händler(Mitglied)) zu nutzen.

- (4) Der Verein kann den Beitritt zu anderen Organisationen beschliessen.

## § 3 GESCHÄFTSJAHR

Das Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr.

## § 4 MITGLIEDSCHAFT

- (1) Der Verein hat
  - a) gewerbliche Mitglieder
  - b) Ehrenmitglieder.

(2) Aktive Mitglieder können alle Personen werden, die einen Internethandel betreiben oder ihre Dienstleistungen per Internet vermarkten, unabhängig von Waren, Branche, Herkunftsland, Religion und Nationalität.

- (3) Zu Ehrenmitgliedern können durch Beschluss der Mitgliederversammlung Personen ernannt werden, die sich besonders  
um die Ziele des Vereins verdient gemacht haben.

## § 5 ERWERB UND ENDE DER MITGLIEDSCHAFT

- (1) Die Mitgliedschaft wird durch schriftlichen Aufnahmeantrag, über den der Vorstand entscheidet, erworben.
- (2) Die Mitgliedschaft endet
  - a) durch Tod,
  - b) durch Austritt zum Ende eines Mitgliedsjahres, der dem Schriftführer des Vereins schriftlich mindestens 2 Monate vor Ende des  
Geschäftsjahres mitzuteilen ist,
  - c) durch Ausschluss wegen unehrenhafter Handlungen, Verstoß gegen § 7 dieser Satzung oder vereinschädigenden  
Verhaltens,
  - d) bei Nichterfüllung der Beitragspflicht nach Mahnung, sobald der Vorstand dies dem Mitglied schriftlich mitgeteilt hat.
  - e) durch Abmeldung des Gewerbes durch zum Beispiel Insolvenz, Geschäftsaufgabe oder Geschäftsübergabe.
- (3) Über einen Ausschluss gemäss Ziff. 2.c entscheidet der Vorstand. Dessen Beschluss kann innerhalb von 4 Wochen nach Bekanntgabe der Entscheidung durch schriftlich beim Vorstand einzulegenden Widerspruch angefochten werden. Über den Widerspruch entscheidet eine unverzüglich einzuberufende (ausserordentliche) Mitgliederversammlung endgültig.

## § 6 MITGLIEDSBEITRAG

Der Mitgliedsbeitrag beträgt 15,- je Monat. Die Beiträge sind halbjährlich oder jährlich zur Erleichterung des Kassenaufwandes per Bankeinzug und im Voraus fällig. Ehrenmitglieder, Gründungsmitglieder sowie der Vorstand sind von Beiträgen befreit. Im Beitrag enthalten sind alle Leistungen des Vereins, ob diese vom Mitglied in Anspruch genommen werden ist dem Mitglied überlassen. Die Beiträge verstehen sich zuzüglich der gesetzl. MwSt.. Der Mitgliedsbeitrag ist bei vorzeitiger Beendigung der Mitgliedschaft, auch und insbesondere bei Ausschluss mit Begründung auf § 7 dieser Satzung nicht rückerstattungspflichtig.

## § 7 PFLICHTEN DES MITGLIEDES

- (1) Das Mitglied verpflichtet sich:
  - a) Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG)
  - b) Einhaltung des Telemediengesetz (TMG)

- c) die eigenen Kontaktdaten, wie Hausanschrift, Gesellschaftsform, Geschäftsführer, Inhaber, Telefon- und Telefaxnummer und Steuernummer in schriftlicher Form nachzuweisen und bei Änderungen umgehend den Verein hierüber innerhalb von 10 Tagen nach Änderung zu informieren.
- d) die neutrale Schlichtungsstelle des Vereins in vollem Umfang zu akzeptieren und respektieren. Empfehlungen die gegen die Meinung des Mitgliedes ausgesprochen werden, sind weder Anlass für ein ausserordentliches Kündigungsrecht des Vereins noch als rechtliche Beratung zu sehen.
- e) keine unaufgeforderten Nachrichten, ob per Email, Post, Telefax oder Telefon durchzuführen oder durchführen zu lassen.
- f) Aufforderungen des Kunden, Werbung künftig zu unterlassen, uneingeschränkt nachzukommen.

(2) Das Mitglied darf für den Zeitraum seiner Mitgliedschaft das vereinseigene Internetsiegel Sicher & Seriös nur durch einen entsprechenden Link (href) nutzen, jedoch nicht das geschützte Logo selbst als Bild einsetzen. Somit ist dem Verein zum einen der Schutz der Marke gewährleistet und zum anderen die Einsatzbestimmung stets seitens des Vereins, also den Mitgliedern und seinem Vorstand, vorbehalten.

## § 8 RECHTE UND PFLICHTEN DER MITGLIEDER

- (1) Alle Mitglieder, ob juristische oder nichtjuristische Personen, haben volles Antrags- und Stimmrecht in der Mitgliederversammlung. Jedes Mitglied hat eine Stimme.
- (2) Die Mitglieder haben die von der Mitgliederversammlung festgesetzten Beiträge und sonstigen Leistungen (Umlagen und dgl.) zu entrichten.
- (3) Ehrenmitglieder haben volles Antrags- und Stimmrecht in der Mitgliederversammlung. Sie sind von Beiträgen und sonstigen Leistungen befreit.
- (4) Alle nicht anwesende Stimmberechtigte werden zu wichtigen Abstimmungen von einem neutralen und vereinsunabhängigen Rechtsanwalt vertreten.

## § 9 ORGANE UND EINRICHTUNGEN DES VEREINS

- (1) Organe des Vereins sind
  - a) der Vorstand
  - b) die Mitgliederversammlung.
- (2) Durch Beschluss der Mitgliederversammlung oder des Vorstandes können weitere organisatorische Einrichtungen, insbesondere Ausschüsse mit besonderen Aufgaben, geschaffen

werden.

## § 10 VORSTAND

- (1) Der Vorstand besteht aus
  - dem Präsidenten
  - dem Vizepräsidenten
  - Datenschutzbeauftragter
  - dem Schriftführer
  - dem Schatzmeister
  - zwei Beisitzer
- (2) Gesetzliche Vertreter im Sinne des § 26 BGB sind der Präsident und der Vizepräsident. Jeder ist alleine zur Vertretung berechtigt.
- (3) Die Amtszeit des gesamten Vorstandes beträgt 10 Jahre. Eine Wiederwahl ist zulässig.
- (4) Der Vorstand führt die Geschäfte ehrenamtlich. Er kann jedoch eine angemessene Aufwandsentschädigung erhalten, wenn diese zumutbar ist.
- (5) Über die monatlichen Sitzungen des Vorstandes ist ein vom Schriftführer zu unterzeichnendes Protokoll anzufertigen.
- (6) Der Vorstand trifft auch die Entscheidung über Höhe des Mitgliedsbeitrags sowie Werbeaktionen aus denen ein Mitgliedsbeitragsvorteil für einen bestimmten Zeitraum von maximal 24 Monaten entschieden werden darf.
- (7) Der Vorstand trifft Entscheidungen durch Abstimmung in einfacher Mehrheit.

## § 11 MITGLIEDERVERSAMMLUNG

- (1) Die ordentliche Mitgliederversammlung des Vereins findet innerhalb des ersten Quartals eines Kalenderjahres statt. Die Einladung mit der Tagesordnung ist den Mitgliedern spätestens zwei Wochen vor der Versammlung zu übergeben, per Post oder Email zuzustellen oder in den allen Mitgliedern zugehenden Vereinsmitteilungen zu veröffentlichen.
- (2) Der ordentlichen Mitgliederversammlung obliegen
  - a) die Entgegennahme des Rechenschaftsbericht des Vorstandes
  - b) die Entlastung des gesamten Vorstandes
  - c) gegebenenfalls die Wahl des neuen Vorstandes
  - d) die Wahl eines Kassenprüfers (Wiederwahl ist zulässig)
  - e) die Änderung der Satzung des Vereins
  - f) die Festsetzung der Beiträge sowie etwaiger Umlagen
  - g) Entscheidungen über Anträge
  - h) die Ernennung von Ehrenmitgliedern
  - i) die Auflösung des Vereins.
- (3) Außerordentliche Mitgliederversammlungen können bei Bedarf stattfinden. Der Vorstand beruft eine außerordentliche Mitgliederversammlung von sich aus beim Vorliegen

eines wichtigen Grundes ein oder wenn mindestens ein Drittel der stimmberechtigten Mitglieder dies schriftlich unter Angabe eines Grundes beantragt. In beiden Fällen muss die Einberufung schriftlich mit einer Einladungsfrist von mindestens 4 Wochen erfolgen.

(4) Jede fristgerecht einberufene Mitgliederversammlung ist unabhängig von der Zahl der anwesenden stimmberechtigten Mitglieder beschlussfähig. Sie beschließt über alle Anträge mit einfacher Mehrheit, soweit Satzung, Geschäftsordnung oder Gesetz nicht zwingend etwas anderes bestimmen.

(5) Über die Mitgliederversammlung und deren Beschlüsse ist ein Protokoll anzufertigen, das vom

Schriftführer zu unterzeichnen ist.

#### **§ 12 SATZUNGSÄNDERUNGEN**

Änderungen der Satzung bedürfen einer 3/4-Mehrheit der im Zeitpunkt der Abstimmung anwesenden stimmberechtigten Mitglieder.

#### **§ 13 AUFLÖSUNG**

Eine Auflösung des Vereins kann nur mit einer 3/4-Mehrheit aller stimmberechtigten Mitglieder beschlossen werden.

## Checkliste zur Vorbereitung auf die externe Prüfung

für meine Domain-Adresse <http://> \_\_\_\_\_

Trifft  
zu

Trifft  
nicht zu

### Allgemeines

- |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Mitgliedschaftsantrag und Satzung liegen unterschrieben vor |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ausweiskopie liegt vor                                      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Gewerbenachweis (ggf. Handelsregisterauszug) liegt vor      |

### Anbieterkennzeichnung

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und im Impressum

- |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ladungsfähige Anschrift (mit Firmenname bzw. Shopname), Postanschrift   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Rechtsform  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Namentlicher Inhaber/Geschäftsführer  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Angaben über zu bestehenden Verhaltenskodizes aus Zugehörigkeiten zu Vereinen oder Verbänden zu machen              |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | HRA- oder HRB Auszugsnummer und Registriergericht (bei GmbH, e.K., etc.) ist vorhanden                              |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Telefonnummer   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Telefaxnummer   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Zusätzlich anfallenden Gebühren bei Servicrufnummern genannt (mit Zusatz „der Maximalkosten“ für das Mobilfunknetz) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Emailadresse  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Domainadresse (www.....)  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | UStID-Nr. oder nationale Steuernummer   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Erreichbarkeit/Beschwerdemanagement angegeben (mit Uhrzeiten der Erreichbarkeit)                                    |



## **Kundeninformationen**

(von jeder Shopseite leicht auffindbar und abrufbar)

- Impressum
- AGB und/oder gesetzliche Kundeninformationen
- Versandkosten
- Angaben zu den Zahlungsmöglichkeiten (ggf. anfallende Zusatzkosten wie Nachnahmegebühren und/oder Vergünstigungen wie Skonto)
- Bei Nachnahme Hinweis ob Zustellgebühr (€ 2,- an den Boten) anfällt
- Nachnahmegebühren stimmen mit den tatsächlich berechneten Gebühren im Bestellprozess überein
- Bei elektronischen Zahlungsweisen sowie Kreditkarte und Lastschrift: Zeitpunkt der Zahlung angegeben
- Bei Zahlungsarten Kreditkarte und Lastschrift Hinweis auf SSL-verschlüsselte Übertragung
- Kontaktformular (falls vorhanden) mit vollständiger Anbieterkennzeichnung
- Datenschutzerklärung
- Widerrufbelehrung (optional Rückgabebelehrung)
- Angaben zum Bestellablauf mit Hinweis auf Korrekturmöglichkeiten, Vertragsschluss und Vertragstextspeicherung
- Hinweis zur Batterieentsorgung nach dem Batteriegesetz (nicht Batterieverordnung), bei Handel mit Produkten die Batterien bzw. Akkus enthalten

## **Preisangaben**

Neben dem Einzelpreis sind folgende Angaben gemacht:

- Grundpreisangabe/Vergleichspreis (Warenabhängig z.B. bei Lebensmitteln, Flüssigkeiten, Drogerieartikel und Nahrungsergänzungen)
- Angaben über die MwSt.
- Angaben oder Verlinkung zu den Versandkosten
- Versandkosten sind für alle Länder angegeben die der Kunde (im Bestellprozess) im Adressfeld als Lieferland wählen kann
- Bei Lieferungen in Länder außerhalb der EU – Hinweis auf ggf. anfallende Zölle die der Kunde zu tragen hat
- Angegebene Versandkosten stimmen mit den tatsächlich berechneten Kosten (im Bestellprozess) überein.

### **Produktbeschreibung**

- Bei elektrischen/elektronischen Artikeln die direkt an das Stromnetz angeschlossen werden (außer bei Artikeln mit Netzteil bzw. Trafo) ist die Leistungsaufnahme (Stromverbrauch) in Watt angegeben
- Energieeffizienzklasse angegeben (bei Haushaltsgeräten bzw. Elektrogeräten und Haushaltsleuchtmitteln)
- Bei Textilien (Bekleidung) ist die Textilizusammensetzung in Prozent angegeben (Bsp. 60% Baumwolle 20% Polyester)
- Angaben zu den Inhaltsstoffen bei Nahrungsergänzung, Lebensmitteln etc.
- Die Produktbeschaffenheit ist den Artikeln benannt
- Produktbilder entsprechen dem Produkt und sind jugendfrei
- Die Lieferzeit ist in einem begrenzten Zeitraum, in Tagen, angegeben - zum Beispiel: „Lieferzeit 1-3 Tage. (Hinweis: ab Lager, sofort lieferbar und ähnliche Formulierungen bezeichnen die Verfügbarkeit, sind aber keine Angaben zu den zu erwartenden Lieferzeiten)

### **AGB's und/oder gesetzliche Kundeninformationen**

- Anbieterkennzeichnung (Impressum) vorhanden
- Angaben zum Vertragsschluss (Zustandekommen des Vertrages)  
Hinweis: siehe auch Widerrufsbelehrung
- Vereinbarung der Rücksendekosten (40.- Euro Klausel) aus der Widerrufsbelehrung
- Widerrufsbelehrung (falls in den AGB enthalten im Fettdruck dargestellt) entspricht amtlichen Muster und der Widerrufsbelehrung in den Kundeninformationen auf der Shopseite
- Angaben zur Gewährleistung
- Datenschutzerklärung (falls in den AGB enthalten) entspricht der Datenschutzerklärung in den Kundeninformationen auf der Shopseite
- AGB sind als PDF Datei Download verfügbar
- Kostenfreie Downloadmöglichkeit für Software zum öffnen von PDF auf der AGB Seite vorhanden (Bsp. Adobe Reader)

### **Widerrufbelehrung (optional Rückgabebelehrung)**

- entspricht dem amtlichen Muster
- Widerrufmöglichkeiten Brief, Fax, Email angegeben
- Widerrufsfrist „14 Tage“ kann nur angewendet werden wenn dem Kunden die Belehrung vor Vertragsschluss (Vertragsannahme) zugesendet wird (zum Beispiel mit der automatisierten Bestellbestätigungsemail) - abhängig unter anderem von der Formulierung des „Vertragsschlusses“ in den AGB.
- Widerrufsfrist „einen Monat“ muss angewendet werden, wenn der Kunde die Belehrung nicht spätestens zum Vertragsschluss erhalten hat.

### **Datenschutzerklärung**

- Hinweis auf das Recht der kostenlosen Auskunft, Korrektur, Sperrung, Löschung der gespeicherten Daten enthalten
- Kontaktmöglichkeit für Anfragen zum Datenschutz enthalten
- Newsletterhinweis (falls Newsletter angeboten wird)
- Hinweis auf BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) und TMG (Telemediengesetz) enthalten. (TDDSG hat keine Gültigkeit mehr)
- Hinweis auf SSL Verschlüsselung enthalten (falls vorhanden)
- Bei Bonitätsabfragen – genaue Angaben wo die Auskünfte eingeholt werden vorhanden
- Hinweis an wen die Daten weitergegeben werden (Dienstleistungspartner wie z. B. Versandunternehmen, das mit der Zahlungsabwicklung beauftragte Kreditinstitut)
- Hinweis auf Widerrufbarkeit von Einwilligungen enthalten
- Hinweis auf die Verwendung von Cookies enthalten
- Google Analytics (falls vorhanden) – ist in Deutschland verboten

### **Bestellprozess/Testbestellung**

- Es sind mindestens zwei Zahlungsarten vorhanden
- Eine Zahlungsart ist sicher vor Insolvenzen (zum Beispiel: Nachnahme, Rechnung, Lastschrift, Kreditkarte) oder von einem Zahlungsanbieter der Rückerstattung anbietet (zum Beispiel: Paypal, Treuhandservice oder [www.billpay.de](http://www.billpay.de))
- Kreditkarte oder Zahlung per Lastschrift wird angeboten, die Bank- und Kundendaten werden mittels SSL Verschlüsselung übertragen
- Die angebotenen Zahlungsarten stimmen mit den Angaben zu den Zahlungsarten in den Kundeninformationen auf der Shopseite überein
- Die zusätzlich anfallenden Gebühren zu den Zahlungsarten (falls vorhanden) werden bei der Auswahl der Zahlungsweisen angezeigt
- Die Versandkosten stimmen mit den Angaben auf der Versandkostenseite überein
- Die AGB sind aufrufbar und als PDF Datei Download verfügbar (Verlinkung auf die AGB Seite)
- Es wird im Bestellprozess (evtl. bei der AGB – Bestätigung) gesondert auf das Widerrufsrecht des Verbrauchers hingewiesen bzw. verlinkt
- In der Bestellzusammenfassung sind sämtliche Preisbestandteile aufgeschlüsselt (Produktpreis, Versandkosten, Zahlartgebühren, Mehrwertsteuer)

### **Newsletterbezug**

- Es liegt eine Optin-Newsletterabfrage vor. Keine Voreinstellung

### **Zugang zur Shopadministration**

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

### **Bestellbestätigungsemail/Testbestellung**

- In der Bestellbestätigung sind die Angaben zur bestellten Ware, des Warenpreises, der Versandkosten, der gewählten Zahlungsweise, ggf. der Zahlartgebühren und der enthaltenen Mehrwertsteuer enthalten
- Bei Nachnahmebestellungen ist der Hinweis enthalten ob der Bote ein zusätzliches Übermittlungsentgelt (2.- Euro) verlangt

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	In der Bestellbestätigung ist die komplette Anbieterkennzeichnung enthalten (vergleichbar mit dem Impressum)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	In der Bestellbestätigung sind die aktuellen AGB und die Widerrufsbelehrung enthalten (entweder in Textform in der Email oder als PDF-Dokument oder html-Datei in der Anlage. Wenn als PDF-Dokument enthalten muss eine kostenfreie Downloadmöglichkeit für Software zum öffnen von PDF in der Email gegeben sein)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Die Widerrufsbelehrung ist deutlich hervorgehoben vom restlichen Text dargestellt (zum Beispiel optische Abtrennung mit Linien, Rahmen oder im Fettdruck)

## Häufige Fehler in Onlineshops

- Fehlende Grundpreis bzw. Vergleichspreisangabe
- Fehlende Textilkennzeichnung
- Keine oder widersprüchliche Angaben zur Lieferzeit
- falsche Widerrufsfrist „zwei Wochen“ statt „14 Tage“
- unzulässige Formulierungen in den Widerrufsfolgen
- Widerrufsrecht wird werblich genutzt z. B. als „Serviceleistung“
- Rücksendekosten aus der Widerrufsbelehrung werden nicht in den AGB gesondert vereinbart
- Hinweis für den Verbraucher „Unfreie Sendungen werden nicht angenommen“
- Marken- und Urheberrechtsverletzungen (Bilder und Texte)
- fehlende Angaben zu Mehrwertsteuer in der Produktbeschreibung
- Fehlerhafte oder fehlende Angaben zu den Versandkosten
- Versandkosten „Auf Anfrage“
- AGB – Erfüllungsort und Gerichtsstand für Verbraucher festgelegt
- AGB – Gewährleistung falsch zum Beispiel Einschränkung, Fristsetzung für offene Mängel und Bedingungen für Transportschäden
- AGB – Gefahrübergang – z. B. Gefahr geht mit Versand auf den Käufer über
- AGB – Lieferzeiten – z. B. widersprechen den Angaben in der Produktbeschreibung oder Formulierungen wie „IN DER REGEL“, „IM ALLGEMEINEN“ oder „GEWÖHNLICH“
- Garantie – z. B. „Geld zurück Garantie“ ohne die Garantiebedingungen genau zu erklären, ohne Garantiegeber oder „Geld zurück“ im Bezug auf das gesetzliche Widerrufsrecht
- Fehlende oder falsche Angaben im Impressum z. B. „Geschäftsführerhinweis“ bei Einzelunternehmung
- Hinweis auf Batterieverordnung (wurde am 01.12.2010 vom Batteriesgesetz abgelöst)
- Hinweis auf Verpackungsverordnung – abmahnfähig wenn der Duale Systemanbieter genannt wird = Werbung mit gesetzlichen Selbstverständlichkeiten