



// Gütesiegel für den Online-Handel

Leitfaden zum richtigen Umgang mit
Gütesiegeln in Deutschland und Europa

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

gefördert durch das



Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR LÄNDLICHEN RAUM
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

// Inhaltsverzeichnis

Gütesiegel im Online-Handel	S.2
Was sollten Sie beim Online-Einkauf in Bezug auf Gütesiegel beachten?	S.3
Gütesiegel in Deutschland	S.4
Gütesiegel in Europa	S.5
Gefälschte Gütesiegel	S.8
Tipps für den sicheren Online-Einkauf ohne Gütesiegel	S.9

// Hinweis

Diese Broschüre beruht auf einer Studie von Gütesiegelanbietern, die den Online-Shop umfassend testen, bevor sie ihn zertifizieren, und an die sich Verbraucher grundsätzlich bei Problemen wenden können. Die Liste ist nicht abschließend, sondern berücksichtigt lediglich Gütesiegelanbieter, die bereit waren, sich an dieser Studie zu beteiligen. Insofern stellen die hier ausgewählten Gütesiegel nur einen kleinen Ausschnitt der bestehenden Gütesiegel dar. Europaweit gibt es sicherlich noch weitere empfehlenswerte Gütesiegel. Diese Broschüre soll Ihnen durch Vorstellung einzelner Gütesiegel als Anreiz dienen sich weiter mit dem Thema zu beschäftigen. Die nachfolgende Übersicht erhebt aus diesem Grund keinen Anspruch auf Vollständigkeit und ist nicht repräsentativ.

// Gütesiegel im Online-Handel

Geprüfte Qualität – dafür stehen Gütesiegel. Es gibt sie für Lebensmittel oder Spielzeug, und auch immer mehr Online-Händler werben auf ihren Verkaufsseiten mit Logos, die ihrem Online-Shop Seriosität bescheinigen sollen.

Dennoch ist Vorsicht geboten, da für Gütesiegel weder besondere gesetzliche Vorschriften gelten, noch ausgeschlossen werden kann, dass ein Logo gefälscht wurde. **Umso wichtiger ist es, sich mit den gängigen Gütesiegeln vertraut zu machen. Wenn das Gütesiegel nur erteilt wird, wenn der Shop vorher anhand relevanter Qualitätskriterien geprüft wurde, bedeutet dies einen Zugewinn an Sicherheit für Sie als Käufer. Weiterer Vorteil: Viele Gütesiegelanbieter bieten kostenlose Leistungen, insbesondere Unterstützung bei Problemfällen.**

// Was müssen Sie beim Einkauf mit Gütesiegeln beachten?

Seien Sie misstrauisch! Es gibt sowohl frei erfundene Gütesiegel als auch solche, die wenig aussagekräftig sind, da die Shops nicht gründlich geprüft werden oder nur auf Kriterien, die für Sie als Verbraucher irrelevant sind. Überprüfen Sie daher, was sich hinter einem Gütesiegel verbirgt und ob es Kriterien berücksichtigt, die für Sie wichtig sind.

Die Checkliste soll Ihnen dabei helfen:

Kleine Checkliste zum Einkauf mit Gütesiegeln

// Um welches Gütesiegel handelt es sich?

Informationen zum Gütesiegel erhalten Sie auf der Homepage des Gütesiegelanbieters. Dorthin gelangen Sie entweder durch einen Klick auf das Gütesiegel-Logo auf der Seite des Shops, bei dem Sie gerade einkaufen oder indem Sie den Namen des Gütesiegels in eine Suchmaschine eingeben.

// Welche Leistungen bietet das Gütesiegel?

Aufschlussreich hierfür sind die Kriterienkataloge, die die Online-Shops erfüllen müssen, um vom jeweiligen Gütesiegelanbieter zertifiziert zu werden. Für einen guten Kundenservice spricht beispielsweise, dass Sie sich bei Problemen mit der Bestellung auch an den Gütesiegelanbieter wenden können.

Auf der Homepage des Gütesiegelanbieters erfahren Sie wie Sie im Problemfall von dieser Seite Hilfe erhalten und was hierfür zu beachten ist.

// Prüfen Sie, ob das Gütesiegel echt ist!

Klicken Sie zu diesem Zweck auf das Gütesiegel-Logo auf der Internetseite des Online-Shops. Wenn sich daraufhin ein Zertifikat öffnet, das die Zertifizierung des Shops bestätigt, ist das ein gutes Zeichen. Zusätzlich können Sie auf der Homepage des Gütesiegelanbieters nachsehen, ob der Shop dort als zertifiziert aufgelistet ist. Wenn Sie nur bei Shops mit einem bestimmten Gütesiegel einkaufen möchten, etwa weil Sie dieses Gütesiegel überzeugt, dann können Sie über diese Liste auch gezielt nach Shops suchen.

// Gütesiegel in Deutschland

In Deutschland gibt es mehrere Gütesiegel, die Ihnen als Kunde bei Auftreten eines Problems mit einem Online-Händler helfen, wenn z.B. die bezahlte Ware nicht geliefert wird oder Sie nach einem Widerruf Ihr Geld nicht zurückerhalten. Nicht berücksichtigt wurden in dieser Broschüre Gütesiegel, die andere Schwerpunkte setzen, zum Beispiel auf den Datenschutz, wie es beim von der Initiative D21 empfohlenen Gütesiegel „*internet privacy standards*“ der Fall ist. In diesem Kapitel erfahren Sie in Kürze die jeweiligen Besonderheiten dreier ausgewählter Gütesiegel. Umfassende Informationen finden Sie auf den Internetseiten der Gütesiegelanbieter. Bei allen diesen Gütesiegeln können Sie Kontakt mit dem Gütesiegelanbieter aufnehmen, wenn es Probleme mit der Bestellung gibt. Diese werden dann vermittelnd tätig.



EHI Geprüfter Online-Shop / Euro-Label Deutschland

www.shopinfo.net

Das Gütesiegel wird vom EHI Retail Institute vergeben. Es überprüft Online-Shops auf Einhaltung eines Kriterien-

katalogs, den Sie auf der Homepage www.shopinfo.net einsehen können.

Besonderheit: Es handelt sich um ein Siegel, bei dem mehrere europäische Gütesiegelanbieter zusammenarbeiten und sich dabei einem gemeinsamen Mindeststandard („Code of Conduct“) unterwerfen. Für Sie als Kunde hat das den Vorteil, dass auch Shops in anderen europäischen Staaten zertifiziert werden und Sie sich über Grenzen hinweg an dem Euro-Label orientieren können. Alles Wissenswerte zu den Mindestanforderungen des Euro-Labels und die Liste der zertifizierten Shops in Europa finden Sie über www.euro-label.com.

Trusted Shops

www.trustedshops.de



Das Gütesiegel der Trusted Shops GmbH ist weit verbreitet unter Online-Händlern. Über 12.000 zertifizierte Shops, darunter zahlreiche im Ausland, verwenden das Logo. In Großbritannien gibt es seit April 2012 ein gemeinsames Gütesiegel von Trusted

Shops und der IMRG (Interactive Media in Retail Group), das die grafischen Elemente beider Anbieter vereint. Die Trusted Shops-Kriterien und weitere Informationen finden Sie unter www.trustedshops.de.

Besonderheit: Dieses Gütesiegel bietet eine Geld-zurück-Garantie, mit der Sie Online-Einkäufe bis 20.000 € absichern können. Sie greift zum Beispiel, wenn Ihnen der Kaufpreis bei Nichtlieferung oder Widerruf nicht zurückgezahlt wird. Auf diese Weise sind Sie sogar dann abgesichert, wenn der Shop in finanzielle Schwierigkeiten gerät. Die Garantie ist allerdings **anmelde-** und zum Teil **kostenpflichtig**, abhängig vom Wert Ihrer Bestellung. Bei Gewährleistungsfällen greift sie jedoch nie.



TÜV SÜD

www.safer-shopping.de

Das Online-Gütesiegel der TÜV SÜD Management Service GmbH ist eines unter zahlreichen Zertifizierungsangeboten des Unternehmens. Mit dem Logo „s@fer shopping“ werden Shops im In- und Ausland zertifiziert. Die Liste der Shops und der Kriterien des Siegels finden Sie auf der Homepage www.safer-shopping.de.

Besonderheit: Zum Zertifizierungsprozedere der TÜV SÜD gehört ein Besuch des Händlers vor Ort an seinem Unternehmenssitz. So kann geprüft werden, ob der Shop ausreichend gut organisiert ist, um die Bestellungen ordnungsgemäß abwickeln zu können.

// Gütesiegel in Europa

Neben den deutschen gibt es auch zahlreiche ausländische Gütesiegel, die Ihnen bei Problemen mit Online-Händlern Hilfe anbieten. Informationen über die Gütesiegel stehen auf den Websites der Anbieter zur Verfügung, allerdings zumeist nur in der Landessprache. Ansonsten geben bei den meisten Gütesiegeln **englischsprachige Mitarbeiter Auskunft**. Bei weiterführenden Fragen rund um den Einkauf im europäischen Ausland können Sie sich zudem an das **Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren** wenden (Adresse „Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.“ siehe Rückseite der Broschüre). Denken Sie auch daran, dass deutsche Gütesiegelanbieter ebenfalls Shops im Ausland zertifizieren.



Spanien: Confianza Online

www.confianzaonline.es

Confianza Online ist eine gemeinnützige Organisation, die Shops in Spanien zertifiziert. Sie erhalten hier Hilfe, wenn ein geprüfter Shop die Ware nicht liefert, beim Widerruf den Kaufpreis nicht erstattet oder Gewährleistungsansprüche nicht anerkennt. Außerdem können Sie sich an Confianza Online wenden, wenn Sie den Online-Shop nicht erreichen können oder wenn Sie sich mit dem Online-Händler uneinig über die rechtliche Lage sind.

Besonderheit: Die Zertifikate von Confianza Online für die einzelnen Shops sind auf Englisch verfügbar. Sie können die Zertifikate einsehen, indem Sie auf das Confianza Online-Logo auf der Internetseite des Shops klicken.



Österreich: Euro-Label

www.quetezeichen.at

www.euro-label.com

Euro-Label Österreich ist der österreichische Partner der Euro-Label-Kooperation. Hilfe erhalten Sie als Verbraucher von diesem Gütesiegelanbieter bei allen Problemen rund um den Fernabsatz im Internet.

Besonderheit: Euro-Label Österreich stellt seinen Kunden eine spezialisierte Schlichtungsstelle zur Verfügung, die in Streitfällen mit einem Online-Händler vermittelt. Sie wurde von der Europäischen Kommission anerkannt und wird auf deren Liste der notifizierten Schlichtungsstellen geführt.



Großbritannien: SafeBuy

www.safebuy.org.uk

SafeBuy ist ein englischer Gütesiegelanbieter, der bisher knapp 2.000 Shops in Europa zertifiziert hat. Die Einhaltung der Kriterien wird nicht wie bei den meisten Gütesiegelanbietern regelmäßig kontrolliert, sondern nach Zufallsprinzip und bei Beschwerden über den betreffenden Shop. Unterstützung bietet SafeBuy seinen Kunden, wenn die Ware nicht geliefert, der Kaufpreis beim Widerruf nicht erstattet wird oder Gewährleistungsansprüche nicht geltend gemacht werden können. Hilfestellung erhalten zudem Kunden, die einen geprüften Online-Händler nicht erreichen können oder mit ihm über die rechtliche Lage uneinig sind.

Besonderheit: SafeBuy legt Wert darauf, dass sein Gütesiegel von einer

unabhängigen dritten Stelle kontrolliert wird. Der Kriterienkatalog wurde durch das „UK Government’s Office of Fair Trading“ überprüft und der Schlichtungsservice ist beim „UK Chartered Institute of Arbitrators“ registriert.



www.fevad.com

fédération e-commerce
et vente à distance

Frankreich: FEVAD

www.fevad.fr

Die FEVAD, der französische Verband für den eCommerce und Fernabsatz (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), umfasst 550 Unternehmen. Die FEVAD vergibt kein Gütesiegel im eigentlichen Sinn und kontrolliert bzw. zertifiziert seine Mitglieder nicht. Jedoch unterwerfen sich ihre Mitglieder einem Verhaltenskodex („Code professionnel“) und einer Qualitätscharta. Die FEVAD bietet ihren Kunden zudem Hilfe, wenn Probleme mit einem Händler auftreten.



Dänemark: e-handelsfonden

www.e-handelsfonden.dk

Die gemeinnützige Organisation e-handelsfonden vergibt ein dänisches Gütesiegel. Kunden erhalten Unterstützung bei Nicht-Lieferung, Nicht-Erstattung des Kaufpreises, Gewährleistungsansprüchen, Kontaktschwierigkeiten oder sonstigen Rechtsstreitigkeiten.

Besonderheit: Auf der Homepage finden Sie umfassende Informationen zum Siegel auf Englisch einschließlich einer Zusammenfassung der Kriterien.



Schweden: Trygg E-Handel*

www.tryggehandel.se

Das schwedische Gütesiegel wird von einem eCommerce-Verband des Landes verliehen. Hilfe erhalten Sie bei Nichtlieferung der Ware, Widerruf des Vertrags, Nichterreichbarkeit des Shops und anderen Streitigkeiten über die Rechtslage, nicht jedoch in Gewährleistungsfällen.

Besonderheit: Das Zertifikat des Verbandes enthält einen Link zum Online-Formular, falls man sich über den Shop beschweren möchte.

// Gefälschte Gütesiegel

Leider kommt es vor, dass Online-Shops auf ihrer Website mit existierenden Gütesiegeln ihre Qualität und Seriosität vortäuschen wollen, ohne je zertifiziert worden zu sein. Überprüfen Sie daher, ob der Shop das Gütesiegel zu Recht trägt: Klicken Sie auf das Gütesiegel-Logo, um zu sehen, ob sich ein Zertifikat öffnet. Oft erhalten Sie auf diese Weise mit demselben Klick übersichtliche Zusatzinformationen zum Shop. Eine weitere Strategie: Suchen Sie direkt auf der Homepage des Gütesiegelanbieters nach dem Shop, der Sie interessiert. Die meisten Gütesiegelanbieter bieten eine Suchfunktion nach zertifizierten Shops auf ihrer Homepage. Sollten Sie weiterhin Zweifel haben, rufen Sie direkt beim Gütesiegelanbieter an und geben ihm Bescheid, wenn ein Shop sein Siegel zu Unrecht verwendet.

* Bei dem Gütesiegel konnte kein zuständiger Ansprechpartner für die Aktualisierung erreicht werden. Stand der Information zu diesem Gütesiegel ist somit Juni 2011.

// Tipps für den sicheren Einkauf im Internet ohne Gütesiegel

Selbstverständlich gibt es seriöse Online-Shops, die kein Gütesiegel tragen, beispielsweise aus Kostengründen. Möglicherweise sind Sie selbst schon lange zufriedener Kunde bei einem nicht-zertifizierten Shop. **Ganz generell sollten Sie beim Online-Shopping stets einige Grundregeln beachten, unabhängig davon, ob der Shop zertifiziert ist oder nicht.** Im Zweifelsfall können Sie auch kostenlos Hilfe von spezialisierten Stellen erhalten.

// Online-Shop überprüfen

Befassen Sie sich eingehend mit dem Shop, bevor Sie eine Bestellung aufgeben: Sind die Kontaktdaten im Impressum korrekt angegeben? Ist telefonisch jemand erreichbar? Kursieren zahlreiche negative Meldungen über den Händler im Internet? Misstrauisch sollten Sie auch bei Angeboten sein, die weit unter dem Normalpreis liegen.

// Zahlungsart wählen und auf sichere Übertragung achten

Wählen Sie auch die Zahlungsart mit Bedacht. Wenn Sie den Shop nicht kennen, vermeiden Sie Vorkasse per Überweisung. Alternativ bietet sich die Zahlung per Lastschrift, per Kreditkarte, per Treuhanddienst, per Nachnahme oder mit speziellen Online-Zahlungsdiensten an. Beispielsweise der Vorteil von Kreditkartenzahlung: Oft haben Sie die Möglichkeit, den Betrag innerhalb einer bestimmten Frist zurückbuchen zu lassen. Erkundigen Sie sich nach den Details bei Ihrer Bank.

Sollten Sie Ihre Bankdaten in ein Online-Formular eingeben, achten Sie auf eine sichere Übertragung. Hierfür spricht insbesondere ein „https“ in der Adresszeile des Browsers.

// Fall dokumentieren

Sammeln Sie alle Belege für den Fall, dass es im Nachhinein zu einem rechtlichen Streit mit dem Händler kommt. Dazu gehören die Produktbeschreibung, die Rechnung, der Schriftverkehr mit dem Händler (E-Mails, Briefe etc.) und die Versandbelege. Wichtige Angaben auf der Internetseite des Händlers können Sie per Screenshot dokumentieren.

// Hilfe und Beratung

Hilfe und Beratung rund um das Thema Verbraucherschutz erhalten Sie unter anderem bei den Verbraucherzentralen. Eine Liste aller Verbraucherzentralen finden Sie auf folgender Internetseite:

www.verbraucherzentrale.de

Beratung zum Thema eCommerce erhalten Sie unter anderem bei der

eCommerce-Verbindungsstelle

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl

www.ecom-stelle.de

Bei Problemen mit einem Online-Händler aus einem anderen EU-Mitgliedstaat können Sie sich unter anderem an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland wenden:

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Bahnhofplatz 3, 77694 Kehl

www.eu-verbraucher.de

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

www.cec-zev.eu

Kehl/Straßburg
Eine Adresse für zwei Länder
ZENTRUM FÜR EUROPÄISCHEN
VERBRAUCHERSCHUTZ e.V.
www.cec-zev.eu

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Tel: 07851 991 48 0
Fax: 07851 991 48 11
E-Mail: info@cec-zev.eu

Öffnungszeiten:
Dienstag bis Donnerstag
9.00 bis 12.00
und
13.00 bis 17.00 Uhr

Impressum: © Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen. Die Angaben beruhen allein auf den Antworten der Gütesiegelanbieter.

Stand dieser Informationen: Juni 2011, aktualisiert Juli 2012