

## „Mehr Sicherheit und Verbraucherschutz im Internet“ - mit Gütesiegeln im Internet sicherer einkaufen

### Eine Aktion der Initiative D21 für mehr Verbraucherschutz im Internet

Die Initiative D21 hat sich zum Ziel gesetzt, durch bessere Bildung, Qualifikation und Innovationsfähigkeit wirtschaftliches Wachstum zu stimulieren und zukunftsfähige Arbeitsplätze zu sichern. Eines ihrer Projekte ist das Gütesiegelboard, das zur Förderung des Verbraucherschutzes im Internet neben der Erarbeitung von Leitfäden und Verhaltensregeln für den Internetkauf bestimmte Gütesiegel im Internet empfiehlt; Das Board, dem neben Unternehmen auch Verbraucherschutzorganisationen, Datenschutzfachleute und unabhängige Expertinnen und Experten angehören, empfiehlt dabei jedoch nur solche Siegel, die Mindeststandards an Datenschutz, Verbraucherschutz, Transparenz und Verlässlichkeit erfüllen und eine Schlichtungsinstanz für Streitfälle bieten oder sich einer solchen unterwerfen.

Immer mehr Bürgerinnen und Bürger nutzen das Internet für den Einkauf. Rechtzeitig vor dem Weihnachtsgeschäft 2008 ruft die Initiative D21 mit der Aktion „**Mehr Sicherheit und Verbraucherschutz im Internet**“ die Verbraucherinnen und Verbraucher zu einem sorgfältigeren Umgang mit ihren Daten und bewussterem Einkauf im Internet auf. Mit Veranstaltungen und Aufklärungsmaterial sollen Bürgerinnen und Bürger über ihre Rechte beim Internetkauf aufgeklärt werden und Unternehmen, die Waren im Internet anbieten, ermutigt werden, kundenfreundliche Rahmenbedingungen bei ihren Internetangeboten zu schaffen. **Gütesiegel** finden sich im Internet auf vielen Anbieterseiten. Nur die wenigsten entsprechen aber den strengen Kriterien der Internet-Gütesiegel der Initiative D21. Mit der folgenden Checkliste weist die Initiative D21 die Verbraucherinnen und Verbraucher darauf hin, worauf sie beim Onlineshopping achten sollen:

- 1. Bei wem kaufe ich?**  
Klare Anbieterkennzeichnung mit Nennung von Name, Anschrift und Sitz des Unternehmens, der vertretungsberechtigten Personen und neben der Email-Adresse auch die Erreichbarkeit per Telefon und Fax. Das Impressum muss den gesetzlichen Vorgaben (siehe: <http://bmj.de/files/-/3283/Allgemeine%20Hinweise%20zur%20Anbieterkennzeichnungspflicht%20im%20Internet.pdf>) entsprechen und ausdrückbar sein.
- 2. Wie kaufe ich und was steht im Kleingedruckten?**  
Unternehmen müssen Verbraucherinnen und Verbraucher vor der Abgabe der Bestellung über die einzelnen Schritte, die zum Vertragsabschluß führen, klar informieren. Zusätzlich muss es die Möglichkeit geben, Eingabefehler zu berichtigen sowie den Vertrag oder die Bestellung auszudrucken. Verwendet der Anbieter Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) müssen diese gesetzeskonform, klar verständlich, jederzeit zugänglich, speicherbar und ausdrückbar sein.
- 3. Klare Preisangaben!**  
Preisangaben müssen vor der Bestellung vollständig, mit Währungsangabe, etwaigen Steuern, Versandkosten und Gebühren ersichtlich sein. Auf die beschränkte Gültigkeit von befristeten Angeboten und eventuell entstehende Telekommunikationskosten, die durch das Angebot entstehen können, ist hinzuweisen.
- 4. Wann bezahle ich und wie sicher?**  
Die Informationen zu den Zahlungsbedingungen müssen vollständig sein. Dazu gehören umfassende Informationen über die Zahlungsmöglichkeiten, über Entgelte oder Gebühren, den Zeitpunkt des Zahlvorgangs und über die

Datensicherheit bei elektronischen Zahlungsverfahren. Es sollte auch immer wenigstens ein verschlüsseltes Zahlverfahren angeboten werden.

5. **Pünktliche Lieferung**

Darunter fallen die Verfügbarkeit der bestellten Ware oder Dienstleistung, Klarheit über Lieferfristen, Angaben über Kundendienst, Garantie- und Gewährleistung sowie Hinweise, falls sich der Anbieter zur Erfüllung der Leistung Dritter bedient. Zeitnahe Information der Kundin oder des Kunden, falls ein Artikel nicht oder nicht in der angegebenen Frist lieferbar ist.

6. **Warenkorb und Bestellung**

Unverbindliche Bestellvorbereitung durch einen Warenkorb, in dem die ausgesuchte Ware und der Gesamtpreis mit allen Nebenkosten (Versand etc.) angezeigt und jederzeit Waren entfernt und wichtige Seiten (AGB, Datenschutz, Impressum) des Anbieters aufgerufen werden können. Bewusster Bestellvorgang mit eindeutigem Hinweis, dem die Kundin oder der Kunde gesondert zustimmen muss, um die Bestellung auszulösen. Ausdruckbarkeit der Bestellung mit allen Kosten und Daten. Zusätzliche Empfangsbestätigung per Email.

7. **Widerruf und Rückgabe**

Die Rückgabe sollte für die Kundin oder den Kunden möglichst einfach sein. Kundinnen und Kunden sind vor der Bestellung umfassend über ihre Rechte zu Widerruf und Rückgabe aufzuklären. Die Frist für den Widerruf und das Recht zur Rückgabe muss 14 Tage ab Lieferung betragen, die Rückerstattung gezahlter Beträge muss innerhalb von 30 Tagen erfolgen. Wertersatz für den Gebrauch der Ware darf nur bei vorherigem Hinweis gemäß § 357 Abs. 3 BGB beansprucht werden.

8. **Datensparsamkeit**

Informations- und Kommunikationsangebote sind so zu gestalten, dass sie den Grundsätzen der Datensparsamkeit und Datenvermeidung genügen. Nur dort, wo es zur Erfüllung vertraglicher Pflichten notwendig ist, dürfen Pflichtfelder vorgegeben werden. Auch die Erhebung freiwilliger Daten ist auf ein Mindestmaß zu beschränken. Schon vor der Bestellung sind Kundinnen und Kunden auf Art, Ort, Zweck, Umfang und Dauer der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten hinzuweisen. Der Anbieter muss über einen Link „Datenschutz“ gesetzeskonform und verständlich über seine Datenverarbeitungspraxis informieren.

9. **Datenspeicherung nur mit Zustimmung**

Soweit durch die Bestellung die weitere Speicherung der Daten ausgelöst werden soll, ist auf diese hinzuweisen und mit einer Zustimmungs- oder Widerspruchsmöglichkeit zu versehen. Ein Hinweis auf Allgemeine Geschäftsbedingungen reicht dabei nicht aus. Über jede Weitergabe an Dritte oder die Erhebung von personenbezogenen Daten durch Spiele, Preisausschreiben oder Wettbewerbe muss transparent und für die Nutzerin oder den Nutzer verständlich informiert werden, bevor dieser seine personenbezogenen Daten eingibt. Löst ein Bestellvorgang eine Datenüberprüfung (z. B. Bonitätsprüfungen, Schufa-Anfragen) aus, so ist ausdrücklich darauf hinzuweisen und die Zustimmung der Kundin oder des Kunden einzuholen. Auf voreingestellte Zustimmung in Formularen ist zu verzichten, die Kundinnen oder Kunden sollen sich bewusst für die Datenspeicherung oder – Weitergabe entscheiden („Opt-In“).

10. **Wissen, wer was über mich speichert**

Ein Auskunftsanspruch besteht über Art und Umfang der gespeicherten Daten,

Verwendungszweck und Dauer der Speicherung, Weitergabe der Daten, gesetzliche Einwilligungs- und Widerspruchsmöglichkeiten zur Datenerhebung. Kundinnen und Kunden sollen über Speicherung von internetbezogenen Daten wie IP-Adresse, Cookies, Web-Bugs oder anderen Anwendungen, die sie oder er nicht sehen kann sowie die Erstellung von persönlichen Profilen auch im Zusammenhang mit Payback-Systemen aufgeklärt werden.

11. **Widerspruch zur Datennutzung**

Bei der Ansprache zum Zweck der Werbung, Beratung, Marktforschung oder bedarfsgerechten Gestaltung des Internetangebots sind Kundinnen und Kunden über den jeweiligen Zweck und ihr jederzeitiges Widerspruchsrecht zu informieren. Die Nutzung eines Dienstes oder Angebots darf nicht von der Zustimmung zur anderweitigen Nutzung der Daten wie Werbung oder Marktforschung abhängig gemacht werden. Einwilligungen dürfen nicht elektronisch voreingestellt werden.

12. **Jugendschutz**

Angebote, die sich nur an Erwachsene richten, müssen Möglichkeiten der Altersverifizierung und Authentifizierung über die Bezahlform (Schufa-Altersanfrage) oder Versandform (persönliche Übergabe) oder ein POSTIDENT-Verfahren vorsehen.

13. **Kinder und Eltern schützen**

Angebote, die sich an Minderjährige richten, dürfen nicht dazu benutzt werden, um ohne Wissen oder Einwilligung der Erziehungsberechtigten personenbezogene Daten der minderjährigen Nutzerinnen und Nutzer oder von Personen ihres häuslichen Umfeldes zu erfassen, auszuwerten oder weiterzugeben.

14. **Werben nur mit Zustimmung**

Anbieter verpflichten sich, bei der werblichen Ansprache von Kundinnen und Kunden im Rahmen bereits bestehender Kundenbeziehungen diese mit Telefon- und Faxanrufen oder automatisierter elektronischer Werbung nur bei vorliegender nachweisbarer Einwilligung zu bewerben. In diesem Rahmen muss es eine einfache und kostengünstige Möglichkeit des Widerspruchs geben; im Falle des Widerspruchs darf diese Kundin oder dieser Kunde in Zukunft nicht mehr angesprochen werden.

Falls noch keine Geschäftsbeziehung besteht, werden Interessenten erst nach Vorliegen einer nachweisbaren Einwilligung werblich angesprochen.

15. **Zahlen über sichere Verbindungen**

Die Vertraulichkeit im Umgang mit Geschäfts- und Bezahlinformationen wie Kontodaten, Kreditkartennummern etc. ist durch ein IT-Sicherheitskonzept zu schützen. Für die Übermittlung im elektronischen Zahlungsverkehr und anderer sensibler Daten müssen Verschlüsselungsverfahren angeboten und genutzt werden. Über Softwarekomponenten, die herunter geladen werden müssen oder Cookies, soweit sie personenbezogene Daten speichern, müssen Kundinnen und Kunden umfassend informiert werden. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen zusätzlich über die Schadensrisiken bei der Übermittlung von Daten über unsichere Verbindungen aufgeklärt werden.

16. **Unabhängige Beschwerdeverfahren**

Anbieter müssen eine Kontaktadresse angeben, an die sich Kundinnen und Kunden mit Beschwerden per Email, per Post oder telefonisch wenden können. Die Beschwerdeverfahren müssen schnell und wirksam sein und können bspw. auch über Gütesiegelanbieter abgewickelt werden. Streitschlichtungsverfahren

sollen angeboten werden, wenn sie den Prinzipien der Unparteilichkeit und Transparenz entsprechen, kostenlos oder kostengünstig sind und einen schnelleren Interessenausgleich als die Beschreitung des Rechtsweges eröffnen; sie dürfen diesen aber nicht ausschließen.

17. **Zahlungssicherheit**

Anbieter sollen mindestens eine Zahlungsart anbieten, bei denen der Verbraucher nicht das finanzielle Risiko der Transaktion trägt, z.B. Rechnungskauf oder abgesicherte Vorkasse. Die Absicherung kann zum Beispiel auch über den Gütesiegelanbieter erfolgen.