



## **Die Prüfungskriterien zur Verleihung des Internet-Siegels E-COMMERCE QUALITY mit dem Zertifikat „Certified Financial Services“**

(Stand: 23. März 2005)

### **I. Qualität und Rechtskonformität der Informationen, die am Webplatz zur Identifikation des Online-Anbieters zur Verfügung stehen**

1. Firmenname oder Name des Betreibers
2. Anschrift, unter der die Firma oder der Betreiber niedergelassen ist
3. Kommunikationsmittel, mit denen die Firma oder der Betreiber erreichbar ist (Email, Festnetztelefon, Mobiltelefon, Fax)
4. Firmenbuchnummer und Firmenbuchgericht
5. Umsatzsteuer-Identifikationsnummer
6. Bezeichnung und Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde
7. Zugehörigkeit zu Kammern und Berufsverbänden
8. Zugänglichkeit der Informationen, die der Identifikation dienen
9. Benutzerfreundlichkeit der Technologien, mit denen die Identifikationsangaben aufgerufen werden können

### **II. Qualität und Rechtskonformität der Beschreibung der angebotenen Dienstleistungen**

1. Kundenfreundliche, allgemein verständliche Online-Dokumentation der Eigenschaften der angebotenen Dienstleistungen sowie eventuelle spezifische Risiken
2. Richtige, leicht lesbare Zuordnung der Preisangaben
3. Leichte Erkennbarkeit der Preise einschließlich aller Steuern, Abgaben und Zuschläge
4. Gültigkeitsdauer von Angeboten oder Preisen

5. Mindestlaufzeit von Verträgen im Falle von dauernden oder wiederkehrenden Leistungen
6. Kosten von angebotenen Kommunikationsmitteln, falls diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden
7. Identifizierbarkeit von Zugaben und Geschenken
8. Identifizierbarkeit von Preisausschreiben und Gewinnspielen
9. Zugänglichkeit zu allen Informationen, die der Beschreibung von Waren oder Dienstleistungen sowie Sonderleistungen dienen
10. Benutzerfreundlichkeit der Technologien, mit denen die Beschreibung von Dienstleistungen sowie von Sonderleistungen aufgerufen werden können
11. Informationen über den Sicherheitsstandard der zur Verfügung gestellten Dienstleistungen

### **III. Qualität und Rechtskonformität der Informationen über die Online- Vertragsabwicklung**

1. Beschreibung der technischen Schritte, die zu einem Vertragsabschluß führen
2. Informationen über den Eingang sowie die Speicherung von Bestellungen
3. Hinweis darauf, daß nach Eingang einer Bestellung oder eines Auftrags dem Kunden eine elektronische Bestätigung übermittelt wird
4. Informationen über die Erkennung und Korrektur von Eingaben bei der Bestellung
5. Durchgängigkeit der Bestellabwicklung in einer oder mehreren Sprachen
6. Informationen über allfällige Lieferkosten

*bitte wenden*

7. Informationen über Lieferzeiten und Auftragsbefreiung
8. Informationen über die angebotenen Zahlungsformen
9. Informationen über die Sicherheit von Online-Zahlungsformen
10. Informationen über das anzuwendende Recht und die gerichtliche Zuständigkeit
11. Zugänglichkeit zu allen Informationen über die Online-Vertragsabwicklung
12. Benutzerfreundlichkeit der Technologien, mit denen die Informationen über die Vertragsabwicklung abgerufen werden können
13. Benutzerfreundlichkeit und Qualität der Informationen über den Fernabsatzvertrag
14. Benutzerfreundlichkeit und Qualität der Online-Vertragsabwicklung

#### **IV. Qualität und Rechtskonformität der Informationen über besondere Verbraucherrechte**

1. Informationen über das Bestehen eines erweiterten Rücktrittsrechts
2. Informationen über die Voraussetzungen für ein erweitertes Rücktrittsrecht
3. Informationen über die Dauer eines erweiterten Rücktrittsrechts
4. Bekanntgabe des Unternehmens oder der Unternehmensniederlassung, an denen der Käufer allfällige Beschwerden geltend machen kann
5. Informationen über einen bestehenden Kundendienst und die Voraussetzungen zu dessen Inanspruchnahme
6. Informationen über Kündigungsbedingungen beim Online-Vertragsabschluss

#### **V. Qualität und Rechtskonformität beim Datenschutz und dem Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation**

1. Online-Datenschutzerklärung: Informationen über die Ermittlung, Verarbeitung und Übermittlung von personenbezogenen Daten

2. Informationen über die Anwendung bzw. den Zweck und Nutzen von Identifikationstechnologien, insbesondere Cookies, Web-Bugs und Identifiern, bei den im Internet angebotenen Diensten
3. Informationen über die Möglichkeiten, die dem Internet-Nutzer gewährt werden, um solche Identifikationstechnologien abzulehnen
4. Einrichtungen, mit denen der Internet-Nutzer seine Einwilligung zum Bezug von Werbeinformationen, geschäftlichen Angeboten oder Newslettern per E-Mail bzw. SMS erteilen oder die Zusendung solcher Informationen ablehnen kann
5. Einrichtungen, mit denen der Internet-Nutzer seine einmal erteilte Einwilligung zum Bezug von Werbeinformationen, geschäftlichen Angeboten, Newslettern und anderen Informationsdiensten per E-Mail oder SMS problemlos widerrufen kann

#### **VI. Qualität der technischen Funktionen, der Bedienbarkeit und der Navigation am Webplatz und dessen Webseiten**

1. Funktionen und Abläufe, die Daten- und Übertragungssicherheit gewährleisten
2. Durchgängige Navigation mit Vorwärts- und Rückwärtstasten
3. Durchgängige Betitelung und Kennzeichnung der Webseiten
4. Funktionalität der inneren Links
5. Funktionalität der äußeren Links
6. Darstellbarkeit der Texte und Bilder auf Standard-Browsern
7. Durchgängige Ausdruckbarkeit der Webseiten mit und ohne Frames
8. Verwendung von allgemein verfügbaren Standardtechnologien
9. Erreichbarkeit des Webplatzes zu unterschiedlichen Tageszeiten
10. Auffindbarkeit des Webplatzes über Suchmaschinen

*In die Begutachtung mit einbezogen wird die Einhaltung der Informationspflichten des Bundesgesetzes über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher („Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz“) bzw. der Richtlinie 2002/65/EG.*

## Erläuterungen

1. Zur Feststellung der Qualität, Kundenfreundlichkeit und Benutzbarkeit von Webplätzen gelten grundsätzlich die Richtlinien des Handelsverbands für E-Commerce Quality. Für den Zertifizierungsprozeß sowie die Zuerkennung des jeweiligen Zertifikats des Internet-Siegels werden die Prüfungskriterien in der aktuellen, zuletzt publizierten Fassung herangezogen.
2. Zur Feststellung der Einhaltung der gesetzlichen Informations-, Identifikations- und Kennzeichnungspflichten an Webplätzen werden die jeweils geltenden EU-Richtlinien sowie deren Umsetzung in österreichisches Recht herangezogen. Im besonderen sind dabei die Bestimmungen folgender Gesetzeswerke zu beachten:
  - Fernabsatz-Gesetz
  - Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz (FernFinG)
  - E-Commerce-Gesetz
  - Telekommunikationsgesetz (TKG 2003)
  - Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000)
  - Handelsgesetzbuch
  - Firmenbuchgesetz
  - Gewerbeordnung.
3. Liegt als einzuhaltender Mindeststandard keine österreichische Gesetzesnorm vor, so wird die Einhaltung der Informations-, Identifikations- und Kennzeichnungspflichten anhand bereits vorliegender, vom Europäischen Parlament und dem Rat beschlossener EU-Richtlinien überprüft.
4. Infolge der rasch fortschreitenden Anwendung neuer Internet- und Web-Technologien sowie der sich weiter verändernden Gesetznormen für den E-Commerce ist es erforderlich, die Richtlinien sowie die Prüfkriterien für E-Commerce Quality den jeweils geltenden Standards und Normen anzupassen. Gültigkeit besitzt somit die jeweils zuletzt publizierte Fassung.
5. Die Zielsetzung der Richtlinien für E-Commerce Quality sowie des damit verbundenen Internet-Siegels ist es, durch den Nachweis von Qualität, Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit die Vertrauensbildung im Internet zu fördern und damit zur Verbreitung der elektronischen Geschäftsabwicklung zwischen Verbrauchern und Unternehmen der Wirtschaft, zwischen Wirtschaftsunternehmen untereinander sowie generell zwischen allen Internet-Nutzern beizutragen.