



Vergabekriterien für das E-Commerce-Gütezeichen

(Stand: 09.2009)

Einleitung

Das E-Commerce-Gütezeichen bestätigt die Selbstverpflichtung von Unternehmen zur Einhaltung der folgenden Kriterien und Qualitätsmerkmale bei der Abwicklung von elektronischen Geschäften und sonstigen elektronischen Transaktionen mit Verbrauchern im Sinn des Konsumentenschutzgesetzes.

Die Gütezeichen-Kriterien regeln den Prozess und die Rahmenbedingungen der elektronischen Geschäftsabwicklung für jene Unternehmen, denen die Führung des Gütezeichens gestattet wurde. Sie geben keinerlei Auskunft über die Qualität oder sonstigen Leistungseigenschaften der von den Zeichennutzern angebotenen Produkte und Dienstleistungen.

Der Antragsteller muss die in den Richtlinien enthaltenen Verpflichtungen rechtsverbindlich, klar und unmissverständlich in seine Vertragsbedingungen übernehmen.

Die Kriterien für den Erhalt des Gütezeichens orientieren sich insbesondere an den Vorgaben des österreichischen und internationalen Rechts und gehen in wesentlichen Punkten über diese hinaus: z.B. §§ 5a ff. Konsumentenschutzgesetz, Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch, E-Commerce-Gesetz, EU-Rechtsakten (z.B. Fernabsatz-Richtlinie, Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr), internationalen Richtlinien (z.B. OECD-Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce) und den europäischen Verhaltensrichtlinien.

1) Anbieter-Identifizierung

Der Nutzer des Gütezeichens hat zumindest folgende Informationen in richtiger, klarer, leicht und ständig verfügbarer Weise (online) zur Verfügung zu stellen:

1. seinen Namen oder seine Firma (keine bloße Etablissement- bzw. Geschäftsbezeichnung);
2. eine ladungsfähige geografische Anschrift, unter der er niedergelassen ist (kein Postfach);
3. Telefonnummer (kein Mehrwertdienst), E-Mail-Adresse, Kontaktperson bzw. -stelle für Beschwerdenentgegennahmen
4. sofern vorhanden, die Firmenbuchnummer und das Firmenbuchgericht;
5. soweit die Tätigkeit einer behördlichen Aufsicht unterliegt, die für ihn zuständige Aufsichtsbehörde;
6. bei einem Nutzer des Gütezeichens, der gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften unterliegt, die Kammer, den Berufsverband oder eine ähnliche Einrichtung, der er angehört, die Berufsbezeichnung und den Mitgliedstaat, in dem diese verliehen worden ist, sowie einen Hinweis auf die anwendbaren gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften und den Zugang zu diesen;
7. sofern vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer.

(Mitglieder der Wirtschaftskammer Österreich können diese Informationspflichten, insbesondere jene nach Z 6, durch Verlinkung auf ihren Eintrag im Firmen A-Z der Wirtschaftskammern Österreich und entsprechende Editierung ihrer Stammdaten erfüllen.)

2) Allgemeine Vertragsbedingungen

Der Nutzer des Gütezeichens stellt klare, leicht zugängliche und ständig abrufbare Vertragsbedingungen für den Online-Einkauf oder die Online-Erbringung von Dienstleistungen unter Angabe des Datums der letzten Aktualisierung (online) bereit. Die Aufbereitung dieser Bedingungen erfolgt so, dass sie sowohl vor als auch nach dem Bestellvorgang (Abgabe der Vertragserklärung) vom Verbraucher leicht eingesehen, gespeichert, ausgedruckt und gelesen werden können. Sie enthalten insbesondere die Einzelheiten über die Zahlung und die Lieferung bzw. die Vertragserfüllung.



Weiters muss in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise (online) darüber informiert werden, welche technischen Schritte für den Online-Bestellvorgang notwendig sind.

In gleicher Weise muss darüber informiert werden, ob der Vertragstext nach Abgabe der Bestellung beim Nutzer des Gütezeichens gespeichert wird und ob er dort zugänglich ist, welche technischen Mittel zur Erkennung von Eingabefehlern und zu deren Korrektur vor Abgabe einer Bestellung zur Verfügung stehen und in welchen Sprachen der Vertrag verfügbar ist.

3) Produktbeschreibung

Die Leistungsmerkmale und die genaue Beschreibung (ggf. durch bildliche Darstellung) der angebotenen Produkte und Dienstleistungen sowie die Gewährleistungs- und Garantiebedingungen müssen in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise (online) vor Abgabe der Bestellung bekannt gemacht werden.

In gleicher Weise muss über die Dauer der Gültigkeit eines Leistungsangebots bzw. eines Preises und bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen über die Mindestlaufzeit des Vertrages informiert werden.

4) Preisauszeichnung

Das vom Nutzer des Gütezeichens verrechnete Entgelt für ein Produkt oder eine Dienstleistung wird in klarer und deutlicher Form als Bruttopreis, also inklusive aller Steuern, Abgaben und sonstiger Zuschläge vor Abgabe der Bestellung angegeben.

Vor Abgabe einer Bestellung ist der Verbraucher weiters über den vom Nutzer des Gütezeichens verrechneten Gesamtbetrag inklusive aller entstehenden Versandkosten in klarer und deutlicher Form zu informieren. Das verrechnete Gesamtentgelt wird zudem nach den Preisen für die einzelnen Produkte/Dienstleistungen und den Versandkosten aufgegliedert dargestellt.

Wenn dem Verbraucher zusätzliche Kosten aus dieser Geschäftstransaktion entstehen können, die von Dritten verrechnet werden (z.B. Zoll, Einfuhrumsatzsteuer), muss vor Abgabe der Bestellung klar und deutlich darauf hingewiesen werden.

Entstehen bei der Transaktion zusätzliche Kosten durch den Einsatz eines Fernkommunikationsmittels, die nicht schon im Grundtarif berücksichtigt sind, sind auch diese in klarer und deutlicher Form als Bruttopreis vor der Inanspruchnahme dieses Fernkommunikationsmittels anzugeben.

Bei allen Informationen über Entgelte ist die entsprechende Währung eindeutig anzugeben.

5) Abgabe der Bestellung/Bestätigungen

Vor Abgabe seiner Bestellung erhält der Verbraucher eine übersichtliche speicher- und ausdrückfähige Darstellung der Bestellung, die es ermöglicht, einerseits allfällige Eingabefehler zu erkennen und sofort zu korrigieren und andererseits die Bestellung noch zu ändern bzw. von ihr wieder Abstand zu nehmen. Diese Aufstellung muss das Bestelldatum und einen klaren und deutlichen Hinweis auf die Möglichkeit des Rücktritts von der Vertragserklärung (siehe Punkt 8.) beinhalten.

6) Zahlungsmöglichkeit

Bietet der Nutzer des Gütezeichens eine Online-Zahlungsmöglichkeit an, so muss diese in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise (online) beschrieben werden. Sie muss eine nach dem aktuellen Stand der Technik angemessene Sicherheit aufweisen.

Bei Kreditkartenzahlungen wird zumindest eine, dem aktuellen Stand der Technik entsprechende verschlüsselte Übertragung ermöglicht (z.B. SSL-Verschlüsselung).



7) Bestätigung der Bestellung

Jeder Eingang einer Bestellung wird vom Nutzer des Gütezeichens unverzüglich per E-Mail bestätigt.

Spätestens mit dem Erhalt der Ware oder mit Inanspruchnahme der Dienstleistung erhält der Verbraucher eine Detailinformation über die Bestellung die insbesondere folgende Informationen enthält:

- Name, geografische Anschrift und Telefonnummer des Anbieters,
- die Menge und die wesentlichen Eigenschaften der Ware(n) oder Dienstleistung(en) und das dafür zu leistende (Gesamt-) Entgelt und unter Angabe der Versandkosten in der unter Pkt. 4 dargestellten Weise,
- die Einzelheiten der Zahlung, Lieferung, Lieferfrist und Erfüllung,
- ein allfällig bestehendes Rücktrittsrecht und die Bedingungen für dessen Inanspruchnahme,
- Beschwerdestelle,
- Gewährleistungs- und Garantiebedingungen und Kundendienst,
- Kündigungsbedingungen bei mehr als einjähriger Vertragsdauer.

Sieht der Nutzer des Gütezeichens dies vor und stimmt der Verbraucher dem zu, so kann diese Detailinformation auch per E-Mail (auch zugleich mit der "Bestätigung") zugestellt werden.

8) Rücktrittsrecht

Der Nutzer des Gütezeichens gesteht Verbrauchern ein Rücktritts- und Rückgaberecht ohne Angabe von Gründen und ohne Stornofolgen für den Verbraucher in der Dauer von mindestens sieben Werktagen (wobei Samstage nicht als Werktage zählen) ab Erhalt der Ware bzw. bei Dienstleistungen ab Vertragsabschluss zu, wobei es genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist zur Post gegeben wird.

NEU: Ab 1. April 2002 ist die Verlängerung des Rücktrittsrechtes in den Kriterien auf 14 Tage gültig (Harmonisierung der europäischen Gütezeichen). Alle bestehenden Gütezeichen-Unternehmen müssen diese Änderung lt. Kriterien und Nutzungsvertrag übernehmen.

Er gibt die Bedingungen für dessen Inanspruchnahme und der Abwicklung in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise (online) und in der Detailinformation (Pkt. 7.) an.

Tritt der Verbraucher von seiner Vertragserklärung zurück, so erfolgt die Rückerstattung seiner bereits geleisteten Zahlungen unverzüglich nach Einlangen der zurückgesendeten Ware beim Nutzer des Gütezeichens.

Von der Verpflichtung zur Gewährung eines Rücktrittsrechts für Verbraucher kann in gerechtfertigten Fällen in der Entscheidung über die Zeichenvergabe abgesehen werden (z.B. verderbliche Ware, versiegelte Software, Zeitungen und Zeitschriften).

9) Lieferfrist

Die Lieferfrist (aufgegliedert in Abwicklungszeit beim Nutzer des Gütezeichens und durchschnittliche Zustellzeit) wird vor Abgabe der Bestellung und in der Detailinformation (Pkt. 7.) angegeben.

Die Lieferung hat so rasch als möglich, jedenfalls innerhalb von höchstens 30 Tagen ab dem Eingang der Bestellung folgenden Tag, zu erfolgen.



In gerechtfertigten Fällen (Sonderanfertigungen, etc.) können längere Fristen mit dem Verbraucher individuell vereinbart werden.

Kann der Nutzer des Gütezeichens der eingegangenen Bestellung nicht entsprechen, so hat er dies dem Verbraucher unverzüglich mitzuteilen und gegebenenfalls bereits geleistete Zahlungen unverzüglich rückzuerstatten.

10) Verrechnung

Die Verrechnung bzw. Abbuchung des Zahlungsbetrages durch den Verkäufer erfolgt nur bei gleichzeitiger sofortiger Verfügbarkeit der Ware oder Dienstleistung.

Die Auslieferung der Ware erfolgt spätestens am ersten Werktag nach dem Zahlungseingang, im Idealfall aber bereits unmittelbar nach Abschluss des Bestellvorganges durch den Konsumenten.

11) Datenschutz

Der Nutzer des Gütezeichens verpflichtet sich, in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise (online) Verbrauchern Informationen darüber zu geben, welche personenbezogenen Daten für welche Zwecke wie lange bei ihm gespeichert werden und an wen diese allenfalls übermittelt werden.

In gleicher Weise ist darüber zu informieren, wie Kunden Auskünfte über die sie betreffenden Daten erhalten können und wie diese gelöscht bzw. geändert werden können.

Sensible Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes 2000 werden - wenn überhaupt - ausschließlich mit ausdrücklicher Zustimmung der Betroffenen für die Abwicklung eines konkreten Geschäfts gespeichert und nach Geschäftsabwicklung sofort gelöscht.

Übermittlungen von personenbezogenen Daten an Dritte werden nicht vorgenommen, außer dies ist für die Abwicklung des konkreten Vertrages unumgänglich. Veröffentlichungen von personenbezogenen Daten finden nicht statt.

Die Übermittlung von Kreditkartendaten durch Verbraucher wird nur für den Abschluss konkreter Geschäftsabschlüsse unter den in Pkt. 6 beschriebenen Bedingungen verlangt.

Der Nutzer des Gütezeichens kommuniziert Werbe- oder Marketinginformationen an Verbraucher auf Individualkommunikationswegen (z.B. E-Mail, SMS) nur nach deren vorheriger ausdrücklicher Zustimmung und beachtet überdies alle gegebenenfalls bestehenden Robinson-Listen.

12) Reaktionszeit bei Reklamationen

Kundenanfragen und Reklamationen werden innerhalb von höchstens zwei Werktagen inhaltlich beantwortet, wobei der Samstag nicht als Werktag gilt.

13) Sprache

Der Vertragsinhalt, alle sonstigen Informationen, Kundendienst und Beschwerdeerledigung werden durchgängig in der Sprache angeboten, in der über das Leistungsangebot informiert und die Bestellung durchgeführt wurde.

14) Streitschlichtung

Der Nutzer des E-Commerce-Gütezeichens verpflichtet sich, bei Streitfällen an einer raschen und unbürokratischen Lösung mitzuwirken. Er erkennt den Internet Ombudsmann und den Verein des E-Commerce-Gütezeichens als außergerichtliche Schlichtungsstelle an.



Der Nutzer des Gütezeichens hat an leicht zugänglicher Stelle seines Leistungsangebots auf das Vorhandensein der außergerichtlichen Streitschlichtungsstelle hinzuweisen und die entsprechenden Kontaktmöglichkeiten (Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, HTTP-Link) anzuführen. Er beschreibt das innerbetriebliche Beschwerde-Erledigungsverfahren und stellt die Möglichkeit der Inanspruchnahme des Streitschlichtungsverfahrens beim Internet Ombudsmann in Grundzügen dar.

Er leistet den Schlichtungsempfehlungen des Internet Ombudsmannes bzw. der Streitschlichtungsstelle des Gütezeichens Folge.

Die Möglichkeit für beide Streitparteien, den Rechtsweg zu beschreiten, bleibt davon unberührt.

Der Nutzer des Gütezeichens stimmt einer Veröffentlichung der Streitfälle bzw. deren Lösung (Schlichtungsempfehlung) unter Nennung seines Namens ausdrücklich zu.

15) Gerichtsstand

Der Nutzer des Gütezeichens sieht in seinen Geschäftsbedingungen vor, dass für eventuelle gerichtliche Auseinandersetzungen aus dem Vertrag zumindest auch das Wohnsitzgericht des Verbrauchers zuständig ist und die zwingenden verbraucherrechtlichen Bestimmungen am Wohnsitz des Verbrauchers auf das Vertragsverhältnis anwendbar sind.

16) Kennzeichnung von Werbung und anderer kommerzieller Kommunikation

Der Nutzer des Gütezeichens hat dafür zu sorgen, dass eine Werbung oder andere kommerzielle Kommunikation, die Bestandteil seines Webauftrittes ist, klar und eindeutig

1. als solche erkennbar ist (räumliche oder optische Trennung oder verbale Kennzeichnung),
2. die natürliche oder juristische Person, die die Werbung oder andere kommerzielle Kommunikation in Auftrag gegeben hat, erkennen lässt,
3. Angebote zur Absatzförderung wie etwa Zugaben und Geschenke als solche erkennen lässt und einen einfachen Zugang zu den Bedingungen für ihre Inanspruchnahme enthält sowie
4. Preisausschreiben und Gewinnspiele als solche erkennen lässt und einen einfachen Zugang zu den Teilnahmebedingungen enthält.

17) Einhaltung sonstiger Gesetze

Zusätzlich zur Einhaltung dieser Kriterien verpflichtet sich der Zeichennutzer zur Einhaltung aller anderen einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (z.B. Datenschutzgesetz 2000, Telekommunikationsgesetz, Gewerbeordnung, Strafgesetzbuch, Jugendschutzgesetz, Konsumentenschutzgesetz, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, usw.) und der Unterlassung von Handlungen, die den guten Sitten oder dem fairen Handel widersprechen.

Im Rahmen der Begutachtung wird jedoch ausschließlich die Einhaltung bzw. Umsetzung der Vergabekriterien überprüft.

Ein Verstoß gegen gesetzliche Bestimmungen kann, speziell wenn dadurch das Ansehen oder Zweck des Gütezeichens geschädigt wird, mit dem Entzug des Gütezeichens geahndet werden.

18) Vergabe des Gütezeichens

Die Entscheidung über die Genehmigung zur Führung des Gütezeichens obliegt ausschließlich der Vergabestelle, die ein Expertenteam zur Beurteilung der Umsetzung bzw. Einhaltung der Kriterien einsetzen kann.

Die Gültigkeitsdauer des Gütezeichens beträgt ein Jahr.



Mit der Erfüllung der Gütezeichen-Kriterien ist kein Rechtsanspruch auf den Erhalt des Gütezeichens verbunden.

19) Überprüfung der Einhaltung der Kriterien

Die ordnungsgemäße technische und strukturelle Umsetzung dieser Richtlinien wird vor Vergabe des Gütezeichens mittels Zertifizierung und anschließend regelmäßig mittels unangekündigten Stichproben mindestens jedoch jährlich überprüft.

20) Entzug des Gütezeichens

Die Vergabestelle hat das Recht, bei Verstoß gegen diese Richtlinien, die Führung des Gütezeichens jederzeit zu untersagen.

Der Nutzer des Gütezeichens verpflichtet sich, das Gütezeichen bei Untersagung bzw. nach Verstreichen der Gültigkeitsdauer unverzüglich zu entfernen. Bei Zuwiderhandeln kann eine Vertragsstrafe von bis zu EUR 1000,- pro Tag des Zuwiderhandelns verlangt werden. Das Faktum des Entzugs des Gütezeichens wird unter Nennung des Namens des Nutzers des Gütezeichens veröffentlicht.

21) Änderung der Kriterien

Die Vergabestelle ist berechtigt, die Kriterien - insbesondere aufgrund einer neuen gesetzlichen Lage - zu ändern. Sie teilt diese Änderung den Zeichennutzern mit, die diese Änderungen umgehend umzusetzen haben.

22) Weitere Vereinbarungen/Dokumente

a) Nutzungsvertrag

Die Arten der Nutzung des Gütezeichens, die Gültigkeitsdauer und der Gültigkeitsbereich (Online-Shop) werden nach Begutachtung und der Erfüllung aller Kriterien in einem gesonderten Nutzungsvertrag, geschlossen zwischen dem E-Commerce-Gütezeichen und dem Zeichennutzer, verbindlich vereinbart.

b) Verfahrensrichtlinien zur Streitschlichtung

Weiters verpflichten sich alle Gütezeichennutzer, die Verfahrensrichtlinien der Streitschlichtungsstelle, welche den Ablauf einer außergerichtlichen Streitschlichtung im Zusammenhang mit dem E-Commerce-Gütezeichen regeln, zu akzeptieren.

Weitere Informationen:

EURO-LABEL - Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen
Verein zur Förderung der kundenfreundlichen Nutzung des Internet
c / o ÖIAT (Österr. Institut für angewandte Telekommunikation)
1050 Wien, Margaretenstraße 70/2/10
T: 01/595 21 12 59, F: 01/595 21 12 99, (9h bis 17h)
Informationen, Datenauskünfte und Beschwerden unter: guetezeichen@guetezeichen.at,
W: www.guetezeichen.at und www.euro-label.com/de/
UID Nr.: ATU53947804, DVR: 0942758
Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Österr. E-Commerce Gütezeichen - Verein zur Förderung der kundenfreundlichen Nutzung des Internet
Vorsitzender: Jürgen Gangoly
Vorsitzender-Stv.: DI (FH) Klaus Mühlbauer
Schriftführer: Dr. Gerhard Laga



Kassier: Ing. Franz Haslinger
Adresse und Sitz: 1050 Wien, Margaretenstraße 70/2/10,
ZVR-Zahl:044117305

Vereinszweck/Vereinsgegenstand: Betrieb des E-Commerce Gütezeichens inklusive einer
außergerichtlichen Streitschlichtungsstelle
Rechtsform: Gemeinnütziger Verein (eingetragen im Vereinsregister ZVR-Zahl:044117305)
Zuständige Behörde: Bundespolizeidirektion Wien, 1010 Wien, Schottenring 7-9, Gewerberechtl.
Vorschriften: www.ris.bka.gv.at,

Grundsätzliche Richtung des Mediums: Erteilung von Genehmigungen zur Benutzung der Verbandsmarke
als Gütezeichen, Bereitstellen von Information über Konsumentenschutz, Förderung der
außergerichtlichen Streitschlichtung