

ANLAGE A

Prüfkriterien zur Vergabe des Gütezeichens

(es muss jeder Punkt vollständig und richtig vorhanden sein)

1. Anbieteridentifizierung (Impressum)
2. AGBs
3. Produktbeschreibung
4. Preisauszeichnung
5. Button-Lösung
6. Zahlungsmöglichkeit
7. Bestellbestätigung – Empfangs-/Vertragsbestätigung
8. Rücktrittsrecht
9. Lieferfrist, Lieferbedingungen; Gefahrtragung
10. Verrechnung
11. Datenschutz
12. Spam und Newsletter
13. Sprache
14. Streitschlichtung
15. Gerichtsstand
16. Einhaltung sonstiger Gesetze
17. Vergabe des Gütezeichens
18. Änderungsmeldepflichten
19. Entzug des Gütezeichens
20. Änderung der Kriterien
21. Allgemeines

1. Anbieteridentifizierung (Impressum)

Folgende Informationen sind in richtiger, klarer, leicht und ständig verfügbarer Weise (online) zur Verfügung zu stellen:

- Namen oder Firma (keine bloße Etablissement- bzw. Geschäftsbezeichnung);
- eine ladungsfähige geografische Anschrift, unter der der Anbieter niedergelassen ist (kein Postfach);
- E-Mail-Adresse, allenfalls Kontaktperson bzw. – Stelle für Beschwerdenentgegennahmen;
- Telefonnummer (kein Mehrwertdienst);
- sofern vorhanden, Telefax bzw zweiter Kommunikationskanal
- sofern vorhanden, die Firmenbuchnummer und das Firmenbuchgericht;
- soweit die Tätigkeit einer behördlichen Aufsicht unterliegt, die für den Anbieter zuständige Aufsichtsbehörde;
- bei einem Shopbetreiber, 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;
- sofern vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und DVR-Nummer
- bei Gesellschaften: Gesellschafter
- bei Gesellschaften: Geschäftsführer
- Blattlinie: z.B. Präsentation und Verkauf von
- Unternehmensgegenstand

Rechtsgrundlage:

§ 5 ECG, § 9 ECG, §§ 25,25 MedG, Art 13 DSGVO, § 63 GewO, § 14 UGB

2. AGBs

Es müssen klare, leicht zugängliche und ständig abrufbare Vertragsbedingungen für den Online-Einkauf oder die Online-Erbringung von Dienstleistungen unter Angabe des Datums der letzten Aktualisierung zur Verfügung gestellt werden, die sowohl vor als auch nach dem Bestellvorgang (Abgabe der Vertragserklärung) vom Verbraucher leicht eingesehen, gespeichert, ausgedruckt und gelesen werden können. Sie enthalten sinnvoller Weise die erforderlichen Informationspflichten, insbesondere die Einzelheiten über die Zahlung und die Lieferung bzw. die Vertragserfüllung, die Gefahrtragung sowie die Gewährleistungs- und die produktspezifischen Garantiebedingungen.

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

Außerdem muss darüber informiert werden, ob der Vertragstext nach Abgabe der

Bestellung 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. Bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen muss über die regelmäßigen Kosten bzw. deren Berechnung über die Mindestlaufzeit des Vertrages bzw. die Vertragslaufzeit und über die Kündigungsbedingungen informiert werden.

Rechtsgrundlage:

§ 9 ECG, § 11 ECG §§ 4 und 7 FAGG

3. Produktbeschreibung

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

Rechtsgrundlage:

§ 4 FAGG

4. Preisauszeichnung

Das 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.

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.

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

Die Grundpreisauszeichnungsverordnung (bei bestimmten Waren, z.B. bei einigen Lebensmitteln ist der Grundpreis bezogen auf kg, Liter, etc. anzugeben) = Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit betreffend die Verpflichtung zur Grundpreisauszeichnung
StF: BGBl. II Nr. 270/2000 [CELEX-Nr.: 398L0006] ist einzuhalten.

Rechtsgrundlage:

Preisauszeichnungsg, Grundpreisauszeichnungsverordnung, § 4 FAGG

5. Button-Lösung

Vor Abgabe seiner Bestellung erhält der Verbraucher eine übersichtliche speicher- und ausdrucksfähige 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 Informationen über

- die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
- den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben; Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstigen Kosten
- die regelmäßigen Kosten bzw. deren Berechnung bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen
- die Mindestlaufzeit des Vertrages bzw. die Vertragslaufzeit und über die Kündigungsbedingungen bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen

enthalten und sich direkt über dem Button befinden:

Die Bestellung muss durch einen gut lesbaren Button mit der Aufschrift „zahlungspflichtig bestellen“ bzw. „zahlungspflichtig buchen“ oder „kaufen“ abgeschlossen werden.

Rechtsgrundlage:

§ 8 FAGG

6. Zahlungsmöglichkeit

Es ist über die akzeptierten Zahlungsmittel zu informieren. Bietet der Shop eine Online-Zahlungsmöglichkeit an, so muss diese in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise 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). Es dürfen keine Zusatzgebühren für Zahlungsmittel erhoben werden, die nicht auch dem Shop anfallen.

Rechtsgrundlage:

§§ 4, 8 FAGG, Zahlungsdienstegesetz

7. Bestätigung der Bestellung – Empfangs-/Vertragsbestätigung

Jeder Eingang einer Bestellung ist unverzüglich per E-Mail zu bestätigen.

Spätestens mit dem Erhalt der Ware oder vor Inanspruchnahme der Dienstleistung muss der

Verbraucher, also in der Empfangs- oder in der Vertragsbestätigung, zumindest auch per E-Mail, eine Vertragsbestätigung samt Detailinformation über die Bestellung, insbesondere das Muster-Widerrufsformular und folgende Informationen erhalten:

- 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 ,
- die Einzelheiten der Zahlung (Zahlungsart), Lieferung (Lieferart) und Lieferfrist (Zeitdauer),
- das Rücktrittsrecht und die Bedingungen, die Ausnahmen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts,
- allfällige Beschwerdestelle,
- Gewährleistungs- und allfällige Garantiebedingungen und allfälligen Kundendienst,
- Kündigungsbedingungen bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen,
- ggf die Bestätigung der Zustimmung und Kenntnisaufnahme des Verbrauchers nach § 18 Abs. 1 Z 11 FAGG (sofortiger Beginn mit der Dienstleistung und Verlust des Rücktrittsrechts)

Rechtsgrundlage:

§ 10 ECG, §§ 4 und 7 FAGG

8. Rücktrittsrecht

Verbraucher sind über das gesetzliche Rücktrittsrecht von 14 Tagen zu belehren. Alle in diesem Zusammenhang bestehenden gesetzlichen Informationspflichten sind zu beachten, zB ist über den Beginn der Frist zu belehren und wie das Recht geltend gemacht wird, über die Folgen des Rücktritts sowie über ein eventuelles Nicht-Bestehen oder Ausnahmen des Rücktrittsrechtes oder die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert. Das Muster-Widerrufsformular muss auch zur Verfügung gestellt werden, sofern ein Rücktrittsrecht besteht; muss aber vorausgefüllt sein. Weiters muss auf das Verweigerungsrecht der Rückzahlung und das Wertminderungsrecht hingewiesen werden und Name, Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer und Email Adresse für die Abgabe der Rücksendeerklärung und die Rücksendung angegeben sein. Gegebenenfalls der Hinweis, wenn der Verbraucher ausdrücklich gewünscht hat, dass mit einer bestellten Dienstleistung noch innerhalb der Widerrufsfrist begonnen wird, dass er für die erfolgte Dienstleistung im Widerrufsfall ein anteiliges Entgelt zu zahlen hat.

Es sollte darauf hingewiesen werden, dass der Käufer die Kosten des Rückversandes trägt. Der Unternehmer kann die Kosten aber auch freiwillig übernehmen.

Die Rücktrittserklärung wird dem Kunden unverzüglich per Mail bestätigt, wenn der Verbraucher die Rücktrittserklärung auf der Website elektronisch ausfüllen kann.

Rechtsgrundlage:

§ § 4,7, 11-18 FAGG

9. Lieferfrist / Lieferbedingungen/Gefahrtragung

Lieferbeschränkungen, die Lieferfrist und Lieferart ist vor Abgabe der Bestellung (Pkt 2) und in der Detailinformation (Pkt. 7.) anzugeben.

Die Lieferung muss so rasch als möglich, jedenfalls innerhalb von höchstens 30 Tagen ab dem Eingang der Bestellung erfolgen (wird allerdings von der Vergabestelle nicht geprüft).

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

Vor Abgabe der Bestellung ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung der Ware erst bei der Aushändigung an den Kunden übergeht.

Rechtsgrundlage:

§§ 4, 7 FAGG, §§ 7a und b KSchG,

10. Verrechnung

Die Verrechnung bzw. Abbuchung des Zahlungsbetrages durch den Verkäufer darf nur bei gleichzeitiger sofortiger Verfügbarkeit der Ware oder Dienstleistung erfolgen. Bei sofortiger Abbuchung bei Bestellung des Kunden muss der Vertrag sofort zustandekommen und es kann der Verkäufer, nicht wie üblich, das Angebot des Kunden binnen 5 Tagen erst annehmen.

Die Auslieferung der Ware erfolgt spätestens am ersten Werktag nach dem Zahlungseingang.

Rechtsgrundlage:

Konsumentenschutz

11. Datenschutz

Shop Betreiber sind verpflichtet, den Benutzer darüber zu informieren, welche personenbezogenen Daten er ermitteln, verarbeiten und übermitteln wird, auf welcher Rechtsgrundlage und für welche Zwecke dies erfolgt und für wie lange die Daten gespeichert werden. Dies steht einer technischen Speicherung oder dem Zugang nicht entgegen, wenn dies unbedingt erforderlich ist, damit der Anbieter eines Dienstes der Informationsgesellschaft, der vom Benutzer ausdrücklich gewünscht wurde, diesen Dienst zur Verfügung stellen kann.

In gleicher Weise ist über sämtliche Betroffenenrechte zu informieren, zB wie Kunden Auskünfte über die sie betreffenden Daten erhalten können und wie diese gelöscht bzw. eingeschränkt werden können, sie widersprechen können, das Recht auf Datenübertragbarkeit etc.

Bei der Nutzung von Cookies ist darauf gleich bei Betreten der Seite hinzuweisen; auf die Verwendung, das Recht auf Verweigerung, Inhalt, Zweck und Dauer der Datenspeicherung.

Die Verwendung von Analysetools wie Google Analytics ist anzugeben und eine Rechtsgrundlage anzugeben.

Die Verwendung von Social Media Plugins (Facebook, Twitter, usw.) ist anzugeben und eine Zustimmung einzuholen (Alternative muss angeboten werden), wobei ein hohes Risiko besteht, dass diese datenschutzrechtswidrig sind. Es ist daher von der Verwendung von Social Media Plugins (Facebook, Twitter, usw.) abzuraten.

Datenübermittlung an Dritte und in das Drittland ist anzugeben.

Rechtsgrundlage:

§ 96 TKG, Art. 13 DSGVO

12. Spam und Newsletter:

Werbe- oder Marketinginformationen an Verbraucher sind per elektronischer Post (z.B. E-Mail, SMS) nur an Kunden für ähnliche Produkte oder Dienstleistungen oder nach deren vorheriger ausdrücklicher Zustimmung zu versenden. Robinson-Listen sind zu beachten. Es ist über die Verarbeitung der Daten, deren Rechtsgrund und Speicherdauer sowie Betroffenenrechte zu informieren

Rechtsgrundlage:

§ 107 TKG, Art 7 und 13 DSGVO,

13. Sprache

Der Vertragsinhalt, alle sonstigen Informationen, allfällige Beschwerdeerledigung etc. werden durchgängig in der Sprache angeboten, in der die Produktpräsentation erfolgt und die Bestellung durchgeführt wurde.

Rechtsgrundlage:

Konsumentenschutz

14. Streitschlichtung

Der Shop Betreiber hat an leicht zugänglicher Stelle, allenfalls in den AGBs auf den Link der EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung hinzuweisen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Unternehmer können sich freiwillig zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren verpflichten oder durch spezielle gesetzliche Vorschriften (z.B. nach dem Telekommunikationsgesetz) dazu verpflichtet sein. In beiden Fällen haben die Unternehmer

auf ihren Websites (gegebenenfalls in den allgemeinen Geschäftsbedingungen) in klarer, verständlicher und leicht zugänglicher Weise den Verbraucher darüber zu informieren, sowie welche Schlichtungsstellen für sie zuständig sind – p o s i t i v e Informationspflicht. Diese Information hat Angaben zur Website-Adresse der betreffenden AS-Stelle oder AS-Stellen zu enthalten.

Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG, Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten.

15. Gerichtsstand

Sofern ein Gerichtsstand und eine Rechtswahl angegeben werden, muss der Hinweis auf den Verbrauchergerichtsstand und das Günstigkeitsprinzip erfolgen.

Rechtsgrundlage:

§ 14 KSchG, Art 15 *EuGVVO*/LGVÜ, Art 3 Rom I-Verordnung

16. 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, Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz, Mediengesetz, E-Commerce Gesetz, Markenschutzgesetz, Urheberrechtsgesetz usw.) sowie der anwendbaren speziellen Bestimmungen wie zB bei Medizinprodukten, Arzneimitteln, Tabak, Lebensmitteln, Kosmetika, Waffen, Tieren, Chemikalien, Kinderspielzeug, Alkohol, Metall, etc. und bei speziellen Dienstleistungserbringern wie z.B. Ärzten (Spezialgesetze) 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, zum Entzug des Gütezeichens führen.

17. Vergabe des Gütezeichens

Mit der Erfüllung der Gütezeichen-Kriterien ist kein durchsetzbarer Anspruch auf das Gütezeichen verbunden. Insbesondere wird die Vergabestelle auch qualitative Mindestanforderungen, wie Bedienbarkeit, Layout des Webshops und sprachliche Formulierung in die Vergabe miteinbeziehen.

Die Gültigkeitsdauer des Gütezeichens beträgt jeweils ein Jahr. Weiters wird eine Prüfung durchgeführt, wenn seitens des Shop Betreibers die Meldung erfolgt, dass Änderungen in seinem Shop durchgeführt wurden bzw. wenn Änderungen aufgrund des Einsatzes einer Überprüfungssoftware bekannt werden.

18. Änderungsmeldepflichten

Bei Änderungen auf der Website besteht eine sofortige Meldepflicht durch den Shop Betreiber.

19. Entzug des Gütezeichens

Die Vergabestelle hat das Recht,

- bei Verstoß gegen diese Richtlinien, insbesondere
- die Meldepflicht oder
- gegen gesetzliche Bestimmungen,
- bei mindestens 14 tätigen Rückstand mit der Zahlung der Gebühr

das Gütezeichen mit sofortiger Wirkung zu entziehen. Der bereits bezahlte Betrag für den Erwerb des Gütezeichens für ein Jahr wird nicht refundiert.

Der Nutzer des Gütezeichens verpflichtet sich, das Gütezeichen bei Untersagung bzw. nach Ablauf der Gültigkeitsdauer unverzüglich zu entfernen. Bei Zuwiderhandeln kann eine Vertragsstrafe von bis zu EUR 100,- pro Tag des Zuwiderhandelns verlangt und der Entzug des Gütezeichens unter Nennung des Shop Betreibers auf der Seite der Vergabestelle veröffentlicht werden.

20. Änderung der Kriterien

Die Vergabestelle ist naturgemäß berechtigt, die Kriterien - insbesondere aufgrund einer neuen gesetzlichen Lage - zu ändern. Sie teilt diese Änderung den Shop Betreibern mit entsprechender Anleitung oder Änderung in der Rechtsprechung mit, die diese Änderungen umgehend umzusetzen haben.

21. Allgemeines

Die Arten der Nutzung des Gütezeichens, die Gültigkeitsdauer und der Gültigkeitsbereich (Online-Shop) sowie das dafür zu zahlende Entgelt werden nach Prüfung und der Erfüllung aller Kriterien in einem gesonderten Vertrag, geschlossen zwischen der Vergabestelle und dem Shop Betreiber, vereinbart.