

D21 – QUALITÄTSKRITERIEN FÜR INTERNETANGEBOTE

Präambel

Die Initiative D21 als Zusammenschluss führender Unternehmen und Wirtschaftsführer der Informationsgesellschaft unterstützt die Herausgabe von Gütezeichen, um Vertrauen in den E-Commerce aufzubauen und zu gewährleisten. Unter ihrem Dach haben sich Expertinnen und Experten auf zentrale Kriterien für eine Selbstregulierung mit hohem Qualitätsanspruch verständigt, welche die grundlegenden Prinzipien der Gesetzgebung ergänzen. Ziel ist es, Verbrauchern eine klare Orientierung zu geben und sie in die Lage zu versetzen, seriöse Anbieter klar zu identifizieren.

Online-Anbieter, die eines der im Gütesiegel Monitoring Board der Initiative D21 vertretenen Gütesiegel tragen, sind verpflichtet, die geltenden nationalen und europäischen Vorgaben zum E-Commerce, Verbraucher- und Datenschutzrecht im elektronischen Geschäftsverkehr einzuhalten.

Die folgenden Qualitätskriterien werden für die Gütesiegel verbindlich festgelegt:

1 Identität des Anbieters

Der Name des Online-Anbieters, seine Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer (keine Mehrwertnummer) sind auf der Website einfach auffindbar und werden transparent dargestellt. Die Angaben sind an gut sichtbarer Stelle unmittelbar erreichbar, z.B. über einen Link „Impressum“ oder „Kontakt“, und sollten ausdrückbar sein.

2 Produkte und Preise

Vor Entgegennahme einer Bestellung werden die angebotenen Waren oder Dienstleistungen klar und verständlich beschrieben. Es werden nur Produkte angeboten, deren Verkauf über das Internet nicht rechtlich untersagt ist. Die Gütesiegel-Anbieter haben klare Vorgaben und Ausschlusskriterien für den Verkauf von Produkten, die rechtlich zulässig aber aus anderen Gründen problematisch sind, z.B. weil sie potenziell gesundheitsgefährdend sind oder eine Zwangs- oder Notlage oder die Unwissenheit oder Unerfahrenheit eines Internetnutzers ausnutzen.

Sofern aus Gründen des Jugendschutzes erforderlich, werden geeignete Alterskontrollmechanismen eingesetzt. Ein Online-Shop, der mit Lebensmitteln handelt, kann dem Gütesiegel-Anbieter seine Registrierung als Lebensmittelunternehmer nachweisen.

Es gelten die Grundsätze der Preiswahrheit und Preisklarheit. Das bedeutet insbesondere, dass der Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben sowie Versandkosten und alle sonstige Zusatzkosten transparent angegeben werden.

3 Lieferung und Zahlung

Der Kunde wird über das genaue Lieferdatum oder die zu erwartende Liefer- oder Erbringungsfrist informiert. Sofern die Lieferung der Ware oder Erbringung der Dienstleistung nicht unverzüglich erfolgen kann, muss diese Information auf der Produktseite erfolgen. Kann die Liefer- oder Erbringungsfrist im Ausnahmefall nicht eingehalten werden, wird der Kunde unverzüglich hierüber benachrichtigt. Auf Lieferbeschränkungen sollte bereits auf der Startseite hingewiesen werden, spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs muss der Hinweis erfolgen.

Spätestens mit Einleitung des Bestellvorgangs werden die angebotenen Zahlungsmethoden genannt. Auf mögliche zusätzliche Kosten für eine Zahlungsmethode ist ausdrücklich hinzuweisen. Dem Kunden wird mindestens eine kostenfreie, gängige Zahlungsmöglichkeit angeboten.

4 Bestellvorgang

Der Bestellvorgang ist klar und verständlich gestaltet. Insbesondere ist für den Verbraucher erkennbar, mit welchem Klick er eine kostenpflichtige Bestellung abgibt.

Unmittelbar vor dem Absenden der Bestellung werden eine Information zu den bestellten Produkten, der Gesamtpreis, die Versandkosten und alle sonstigen Zusatzkosten noch einmal klar und verständlich und in hervorgehobener Weise zur Verfügung gestellt.

Der Zugang der Bestellung wird dem Kunden unverzüglich per E-Mail bestätigt, sofern der Kunde zuvor eine E-Mail-Adresse angegeben hat. Die Zugangsbestätigung enthält mindestens den Gesamtpreis der Bestellung, sämtliche bestellten Produkte und deren Preise sowie die konkret anfallenden Versandkosten und alle sonstigen Zusatzkosten und der Online-Anbieter ist klar als Absender der E-Mail erkennbar.

5 Widerrufsrecht

Der Verbraucher wird klar und verständlich vor Abgabe der Bestellung über das Bestehen oder Nicht-Bestehen eines Widerrufsrechts und über etwaige Ausnahmen informiert.

Das Widerrufsrecht darf nicht unzulässig eingeschränkt werden. Bei der Auslegung der gesetzlich zulässigen Ausnahmen vom Widerrufsrecht ist im Zweifel die verbraucherfreundlichste Auslegung maßgeblich.

6 Datenschutz

Persönliche Daten werden auf der Website des Online-Anbieters nur erhoben sowie vom Online-Anbieter verarbeitet, genutzt und an Dritte weitergegeben, soweit dies gesetzlich erlaubt ist oder der Nutzer seine eindeutige Einwilligung hierfür erteilt hat. Jede Einwilligung erfordert eine eindeutige, informierte, freiwillige und bewusste Handlung des Nutzers. Die Einwilligung nach DSGVO muss freiwillig für den bestimmten Fall, in informierter Weise, in unmissverständlicher Form gegeben werden und muss eine Willensbekundung in Form von einer Erklärung oder einer sonstigen eindeutigen bestätigenden Handlung enthalten.

Über die Erhebung und Verwendung persönlicher Daten wird in einer leicht auffindbaren und einfach erreichbaren Datenschutzerklärung allgemein verständlich und umfassend informiert. Im Falle umfangreicher und komplexer Datenschutzerklärungen soll zusätzlich der Datenschutz-OnePager des BMJV oder ein ähnliches Verfahren bereitgestellt werden.

Der für die Datenverarbeitung Verantwortliche und ggf. sein Vertreter in der EU müssen klar erkennbar sein und die Kontaktdaten für Anfragen zum Datenschutz müssen benannt werden.

Im Bestellvorgang dürfen nur so wenig persönliche Daten wie möglich erhoben werden, wobei für den Kunden klar erkennbar sein muss, welche Angaben verpflichtend und welche freiwillig sind. Angebote, die sich an Minderjährige richten, dürfen nicht dazu benutzt werden, ohne Wissen und Einwilligung der Erziehungsberechtigten personenbezogene Daten der minderjährigen Nutzer oder von Personen aus dem häuslichen Umfeld zu erfassen, auszuwerten oder an Dritte weiterzugeben.

Auch in den Fällen, in denen E-Mail-Werbung ohne Einwilligung des Empfängers erlaubt ist, wird empfohlen, diese nur nach Vorliegen einer Einwilligung des Empfängers zu versenden.

Wird Werbung per E-Mail versendet, wird dem Empfänger in jeder dieser E-Mails eine Möglichkeit zur Verfügung gestellt, sich vom weiteren Erhalt der Werbung abzumelden.

Die Verwendung von Pseudonymen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten wird geprüft und so weit wie möglich umgesetzt.

7 Datensicherheit

Der Anbieter muss angemessene technische und organisatorische Maßnahmen treffen, um die Integrität und Authentizität der vom Online-Anbieter vorgehaltenen Informationen sowie die Integrität und Vertraulichkeit der gesamten Daten der Geschäftsabwicklung gewährleisten zu können; Letzteres bedeutet insbesondere, dass die persönlichen Daten der Nutzer vor unberechtigtem Zugriff durch Dritte geschützt sind. Dem ist durch ein geeignetes IT-Sicherheitskonzept Rechnung zu tragen, welches IT-Sicherheitsmaßnahmen enthält, die allen relevanten Bedrohungen in angemessener Weise entgegenwirken und den anerkannten Regeln der Technik entsprechen. Die Einhaltung von entsprechend der Datenschutz-Grundverordnung genehmigten Verhaltensregeln und/oder die Vorlage einer allgemein anerkannten Zertifizierung können hierbei als Gesichtspunkt herangezogen werden.

Insbesondere erfolgt die Übermittlung personenbezogener Daten und sensibler Zahlungsinformationen (Kontoverbindungen, Kreditkartendaten) ausschließlich verschlüsselt. Werden im Online-Shop Kreditkartentransaktionen abgewickelt, müssen die Anforderungen des Payment Card Industry Datensicherheitsstandards (PCI DSS) erfüllt sein.

8 Beschwerdeverfahren und Streitschlichtung

Der Online-Anbieter muss eine Kontaktmöglichkeit vorhalten, an die sich der Kunde mit Beschwerden wenden kann. Die Kontaktmöglichkeit muss eine effiziente und unmittelbare Kommunikation ermöglichen. Die Beschwerdeverfahren müssen angemessen und wirksam sein und können auch über den Gütesiegel-Anbieter abgewickelt werden.

Die Gütesiegel-Anbieter sollen angemessene und wirksame Streitschlichtungsverfahren anbieten, mit denen zielgerichteter und kostengünstiger Entscheidungen herbeigeführt werden können, als dies bei Inanspruchnahme des Rechtsweges möglich ist. Die Streitschlichtung kann auch vom Gütesiegel-Anbieter selbst angeboten werden, wenn die Anforderungen an ein unabhängiges und glaubwürdiges Schiedsverfahren erfüllt sind.

9 Servicequalität

Die Gütesiegel-Anbieter haben klare Vorgaben und Grenzwerte für die Servicequalität der Online-Anbieter, wie z.B. die Reaktionszeit auf Anfragen und bei Erstattungen, und stellen die Einhaltung des Serviceniveaus mit geeigneten Maßnahmen sicher.

GÜTESIEGEL

D21 unterstützt die Herausgabe von Gütesiegeln, die die Umsetzung der Qualitätskriterien für den Kunden transparent gestalten und die entsprechenden Verfahren zur Umsetzung und Kontrolle anbieten.

Der Herausgeber eines Gütesiegels muss seine Qualitätskriterien im Internet für jedermann abrufbar bereithalten und ein Beschwerde- und Überwachungsverfahren zur Einhaltung bereitstellen.

Empfohlene Gütesiegel:



Für die Träger der Gütesiegel relevante gesetzliche Vorgaben:

	Identität des Anbieters	
	Norm	Zusammenfassung / Umschreibung
1.	§ 5 Abs. 1 TMG	<p>Diensteanbieter haben für geschäftsmäßige, in der Regel gegen Entgelt angebotene Telemedien folgende Informationen leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar zu halten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. den Namen und die Anschrift, unter der sie niedergelassen sind, bei juristischen Personen zusätzlich die Rechtsform, den Vertretungsberechtigten und, sofern Angaben über das Kapital der Gesellschaft gemacht werden, das Stamm- oder Grundkapital sowie, wenn nicht alle in Geld zu leistenden Einlagen eingezahlt sind, der Gesamtbetrag der ausstehenden Einlagen, 2. Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit ihnen ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post, 3. soweit der Dienst im Rahmen einer Tätigkeit angeboten oder erbracht wird, die der behördlichen Zulassung bedarf, Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde, 4. das Handelsregister, Vereinsregister, Partnerschaftsregister oder Genossenschaftsregister, in das sie eingetragen sind, und die entsprechende Registernummer, 5. soweit der Dienst in Ausübung eines Berufs im Sinne von Artikel 1 Buchstabe d der Richtlinie 89/48/EWG des Rates vom 21. Dezember 1988 über eine allgemeine Regelung zur Anerkennung der Hochschuldiplome, die eine mindestens dreijährige Berufsausbildung abschließen (ABl. EG Nr. L 19 S. 16), oder im Sinne von Artikel 1 Buchstabe f der Richtlinie 92/51/EWG des Rates vom 18. Juni 1992 über eine zweite allgemeine Regelung zur Anerkennung beruflicher Befähigungsnachweise in Ergänzung zur Richtlinie 89/48/EWG (ABl. EG Nr. L 209 S. 25, 1995 Nr. L 17 S. 20), zuletzt geändert durch die Richtlinie 97/38/EG der Kommission vom 20. Juni 1997 (ABl. EG Nr. L 184 S. 31), angeboten oder erbracht wird, Angaben über <ol style="list-style-type: none"> a) die Kammer, welcher die Diensteanbieter angehören, b) die gesetzliche Berufsbezeichnung und den Staat, in dem die Berufsbezeichnung verliehen worden ist, c) die Bezeichnung der berufsrechtlichen Regelungen und dazu, wie diese zugänglich sind, 6. in Fällen, in denen sie eine Umsatzsteueridentifikationsnummer nach § 27a des Umsatzsteuergesetzes oder eine Wirtschafts-Identifikationsnummer nach § 139c der Abgabenordnung besitzen, die Angabe dieser Nummer, 7. bei Aktiengesellschaften, Kommanditgesellschaften auf Aktien und Gesellschaften mit beschränkter Haftung, die sich in Abwicklung oder Liquidation befinden, die Angabe hierüber.
2.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr.2 und 3 EGBGB	<p>(1) Der Unternehmer ist nach § 312d Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs verpflichtet, dem Verbraucher folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:</p> <p>(...)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. seine Identität, beispielsweise seinen Handelsnamen sowie die Anschrift des Ortes, an dem er niedergelassen ist, seine Telefonnummer und gegebenenfalls seine Telefaxnummer und E-Mail-Adresse sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt, 3. zusätzlich zu den Angaben gemäß Nummer 2 die Geschäftsanschrift des Unternehmers und gegebenenfalls die Anschrift des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt, an die

		sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, falls diese Anschrift von der Anschrift unter Nummer 2 abweicht,
--	--	---

Datenschutz		
	Norm	Zusammenfassung / Umschreibung
1.	Art. 12 I, Art. 13 I und II; Art. 14 I und II DS-GVO	Wird der Nutzer in präziser, transparenter, allgemein verständlicher und leicht zugänglicher Form sowie in einer klaren und einfachen Sprache zu Beginn des Nutzungsvorgangs über Art, Umfang und Zweck der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten unterrichtet?
2.	Art. 13 I f und Art. 14 I f i.V.m Art. 15 II	Erfolgt ein Hinweis auf Datenverarbeitungen in Drittstaaten oder internationale Organisation ohne angemessenes Datenschutzniveau sowie das Vorhandensein oder Fehlen eines Angemessenheitsbeschlusses der Kommission oder auf die geeigneten Garantien und die Möglichkeit, wie eine Kopie von ihnen zu erhalten ist, oder wo sie verfügbar sind.?
3.	Aus Art. 12 I DSGVO	Ist der Inhalt der Unterrichtung jederzeit mittels eines „sprechenden Links“ abrufbar?
4.	Art. 14 I und II DS-GVO	Wird der Nutzer über die Speicherung, die Art der Daten, die Zweckbestimmung der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung und der Identität der verantwortlichen Stelle benachrichtigt, wenn erstmals personenbezogene Daten ohne Kenntnis des Betroffenen gespeichert werden? Werden die erweiterten Informationspflichten nach DSGVO eingehalten?
5.	Art. 13 I a Art. 14 I a DS-GVO	Wird der oder die für die Datenerhebung Verantwortliche genannt?
6.	Art. 13 I und II sowie Art. 14 I und II i.V.m Art. 6 I	Wird über die Verwendung von Cookies oder anderen Online-Kennungen informiert und sind diese rechtskonform eingebunden?
7.	Art. 13 I und II und Art. 14 I und II	Wird auf die Einbindung von Drittanbieter-Tools (z.B. Social Media Plug-Ins, Widgets etc.) hingewiesen und ist diese rechtskonform eingebunden?
8.	Art. 13 I c, d,e und Art. 14 I c und e sowie Art. 14 II b DS-GVO	Wird über die Möglichkeit der Durchführung von Bonitätsprüfungen unter Nennung der entsprechenden Auskunftseien sowie über die einschlägige Rechtsgrundlage informiert?
9.	Art. 13 I Buchst. b i.V.m. Art. 37 I Buchst. b und c	Werden die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten, soweit vorhanden, angegeben?
10.	Art. 13 II b und Art. 14. II c, Art. 16, 17,18 DS-GVO	Wird der Nutzer über das Recht auf unentgeltliche Auskunft über die zur Person gespeicherten Daten und über das Recht auf Berichtigung, Löschung und Beschränkung der DV der Daten sowie ggf. der Datenportabilität informiert?
11.	Art. 13 II c sowie Art. 14 II d DS-GVO	Wird auf das jederzeitige Widerrufsrecht hinsichtlich erteilter datenschutzrechtlicher Einwilligungen hingewiesen?
12.	§ 7 II Nr.3, III UWG	Verwendung der E-Mail-Adresse zu Werbezwecken grundsätzlich nur nach ausdrücklicher Einwilligung möglich; Ausnahme: 1. Erhalt der E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Ware oder Dienstleistung von dem Kunden selbst, 2. Werbung nur für eigene ähnliche Produkte, 3. Hinweis auf das Widerspruchsrecht schon bei Erhebung der E-Mail-Adresse und 4. kein Widerspruch
13.	Art. 32 I a DS-GVO	Erfolgt die Übertragung oder der Transport personenbezogener Daten mittels eines Verschlüsselungsverfahrens?
14.	Art. 13 II b und c sowie Art. 21 I DS-GVO	Wird deutlich getrennt von anderen Informationen auf bestehende Widerspruchsmöglichkeiten gegen die Nutzung von Daten zu Werbezwecken hingewiesen?
15.	Art. 13 I e Art. 14 I e DS-GVO	Werden bei einer Datenweitergabe an Dritte die Kategorie der Empfänger oder die Empfänger und der Zweck der Weitergabe genannt?

16.	Art. 5 I c DS-GVO	Werden so wenig personenbezogene Daten wie möglich erhoben, verarbeitet oder genutzt? „Personenbezogene Daten müssen dem Zweck angemessen und erheblich sowie auf das für die Zwecke der Verarbeitung notwendige Maß beschränkt sein („Datenminimierung“);“
-----	-------------------	--

Widerrufsrecht		
	Norm	Zusammenfassung / Umschreibung
1.	§§ 312d I, 312g I BGB i.V.m. Art. 246a §§ 1 II, 4 III EGBGB	Wird der Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung über die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Widerrufsrechts informiert?
a)	§§ 355 II, 356 II BGB	Werden die Voraussetzungen für die Widerrufsfrist vollständig dargestellt?
b)	Art. 246a § 1 II 1 Nr. 2 EGBGB	Bei Warenlieferungen: Wird der Verbraucher über die Kostentragung im Falle eines Widerrufs ordnungsgemäß unterrichtet?
2.	§§ 312d I, 312g I BGB i.V.m. Art. 246a §§ 1 II, 4 III, Anlage 2 zu Art. 246a § 1 II EGBGB	Wird dem Verbraucher das Muster-Widerrufsformulars im Zusammenhang mit der Widerrufsbelehrung zu Verfügung gestellt?
3.	§ 312d I, 312g I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 III, 4 III EGBGB	Wird der Verbrauchers vor Abgabe seiner Vertragserklärung darüber belehrt, ob Ausnahmen vom Widerrufsrecht gem. § 312g II, III BGB bestehen?
4.	§ 356 IV 1 BGB	Bei Dienstleistungen: Erlöschen des Widerrufsrechts, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung erst begonnen hat, nachdem der Verbraucher 1. dazu seine ausdrückliche Zustimmung gegeben hat und 2. gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert
5.	§ 356 V BGB	Bei digitalen Inhalten: Erlöschen des Widerrufsrechts, wenn der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags begonnen hat, nachdem der Verbraucher 1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und er 2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert
6.	§ 312f II BGB i.V.m. Art. 246a EGBGB	Wird dem Verbraucher die Widerrufsbelehrung auf einem dauerhaften Datenträger innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei Lieferung oder bevor mit der Dienstleistung begonnen wird, zur Verfügung gestellt?
7.	§ 312k I BGB	Wird von den Vorschriften zum Widerrufsrecht nicht unzulässig zum Nachteil des Verbrauchers abgewichen?
8.	§ 356 I 2 BGB	Bei Online-Widerrufsmöglichkeit: Wird der Zugang des Widerrufs auf einem dauerhaften Datenträger bestätigt?

Produkte und Preise		
	Norm	Zusammenfassung / Umschreibung
1.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.1 EGBGB; § 5 I Nr. 1 UWG	Wird über die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung, die für die Kaufentscheidung relevant sind, informiert?

2.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.8 EGBGB	Bei Waren: Wird auf das Bestehen eines gesetzlichen Mängelhaftungsrechts hingewiesen?
3.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.9 EGBGB	Erfolgen ggf. Hinweise auf das Bestehen und die Bedingungen von Kundendiensten, Kundendienstleistungen und Herstellergarantien?
4.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr. 3 EGBGB	Wird die Identität des Unternehmers angegeben, wenn der Betreiber des Shops nicht selbst Vertragspartner der Hauptleistung wird?
5.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.10 EGBGB, § 312i I 1 Nr.2 BGB i.V.m. Art. 246c Nr.5 EGBGB	Erfolgen ggf. Hinweise auf einschlägige Verhaltenskodizes?
6.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.11 EGBGB	Bei Abo-Verträgen: Wird ggf. auf die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge hingewiesen?
7.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.12 EGBGB	Bei Abo-Verträgen: Wird ggf. auf die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht, hingewiesen?
8.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.13 EGBGB	Erfolgt ggf. ein Hinweis darauf, dass der Unternehmer die Stellung einer Kautionsleistung oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann und auf deren Bedingungen?
9.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.14 EGBGB	Bei digitalen Inhalten: Erfolgt ggf. ein Hinweis auf ihre Funktionsweise einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte?
10.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.15 EGBGB	Bei digitalen Inhalten: Erfolgt ggf. ein Hinweis auf wesentliche Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität mit Hard- und Software, soweit dem Unternehmer diese Beschränkungen bekannt sind oder bekannt sein müssen?
11.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.16 EGBGB	Erfolgt ggf. ein Hinweis auf außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, denen der Unternehmer unterworfen ist, und die der Verbraucher nutzen kann und auf deren Zugangsvoraussetzungen?
12.	§ 312 a III BGB	Sind kostenpflichtige Zusatzleistungen, die über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehen, nicht vorausgewählt?
1.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.4 EGBGB; § 1 I 1 PAngV	Wird auf sämtlichen Angebotsseiten mit Bestellfunktion der Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern, Abgaben und sonstigen Preisbestandteilen angegeben? Ausnahme: Wenn der Gesamtpreis auf Grund der Beschaffenheit vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, ist die Angabe der Preisberechnung, oder wenn der Preis vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, der Hinweis auf das Anfallen zusätzlicher Kosten, ausreichend.
2.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.5 EGBGB	Bei unbefristeten Verträgen oder Abonnementverträgen: Wird ein Gesamtpreis angegeben? Ausnahme: Wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Angabe der Preisberechnung ausreichend.
3.	§ 312 d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.6 EGBGB	Werden die Kosten für den Einsatz des für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittels angegeben, sofern Kosten berechnet werden, die über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinausgehen?
	§ 1 II 1 Nr. 1 PAngV	Erfolgt ein dem Angebot eindeutig zugeordneter Hinweis, dass die Umsatzsteuer enthalten ist?
4.	§ 2 PAngV	Bei Waren: Wird der Grundpreis je Mengeneinheit in unmittelbarer Nähe des Gesamtpreises angegeben, wenn Waren nach Gewicht, Volumen, Länge oder Fläche angeboten werden?
5.	§§ 4 IV, 5 I PAngV	Bei Waren: Wird der Preis unmittelbar bei den Abbildungen oder Beschreibungen angegeben?

6.	§§ 4 IV, 5 I PAngV	Bei Dienstleistungen: Werden die Preise für die wesentlichen Dienstleistungen in einem Preisverzeichnis bereitgehalten?
7.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.4 EGBGB; § 1 II 2 PAngV	Werden zusätzlich anfallende Zahlartgebühren angegeben?
8.	§ 66a TKG; § 1 II PAngV	Erfolgt bei der Angabe einer Service-Nummer ein Hinweis auf die Höhe der Verbindungskosten, wenn diese über die üblichen Grundtarife hinausgehen, und auf die enthaltene Mehrwertsteuer?

Lieferung und Zahlung		
	Norm	Zusammenfassung / Umschreibung
1.	§§ 312j I, 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.7 EGBGB	Werden bestehende Lieferbeschränkungen spätestens bei Einleitung des Bestellvorgangs angegeben?
2.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.7 EGBGB	Wird der Termin, bis zu dem die Ware geliefert wird oder die Dienstleistung erbracht wird, angegeben?
3.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.4 EGBGB; § 1 II 1 Nr.2 PAngV	Werden auf sämtlichen Seiten mit Warenkorbfunktion zusätzlich anfallende Fracht-, Liefer- oder Versandkosten sowohl bei Lieferungen innerhalb Deutschlands als auch bei Auslandslieferungen angegeben, soweit diese Kosten vernünftigerweise im Voraus berechnet werden können?
4.	Gesetzliche Verbote, z.B. WaffG, StGB	Werden keine Waren oder Dienstleistungen angeboten, die gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen?
1.	§§ 312j I, 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.7 EGBGB	Werden die akzeptierten Zahlungsmittel spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs angegeben?
2.	§ 312d I BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.7 EGBGB	Werden die Zahlungsbedingungen angegeben?
3.	§ 312a IV BGB	Wird eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit angeboten?
4.	§ 312a IV BGB	Zuschlag für bestimmte Zahlungsarten zulässig, wenn 1. eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsart angeboten wird und 2. die Kosten nicht über das hinausgehen, was dem Unternehmer tatsächlich durch die Verwendung des Zahlungsmittels entsteht
5.	§ 357 III BGB	Wird für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel verwendet, das der Verbraucher bei seiner Zahlung genutzt hat? Ausnahme: Mit dem Verbraucher ausdrücklich etwas anderes vereinbart und es entstehen ihm dadurch keine Kosten.

Bestellvorgang		
	Norm	Zusammenfassung / Umschreibung
1.	§ 312i I 1 Nr.2 BGB i.V.m. Art. 246c Nr.1 EGBGB	Wird über die einzelnen technischen Schritte, die zum Vertragsschluss führen, vor Abgabe der Bestellung informiert?
2.	§ 312i I 1 Nr.1 BGB i.V.m. Art. 246c Nr.3 EGBGB	Werden adäquate technische Mittel zur Verfügung gestellt und darüber informiert, wie mit deren Hilfe Eingabefehler vor Abgabe der Bestellung erkannt und berichtigt werden können?

3.	§ 312i I 1 Nr.2 BGB i.V.m. Art. 246c Nr.2 EGBGB	Wird darüber informiert, ob der Vertragstext nach Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist?
4.	§ 312i I 1 Nr.2 BGB i.V.m. Art. 246c Nr.4 EGBGB	Wird über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen informiert?
5.	§ 312j II BGB i.V.m. Art. 246a § 1 I 1 Nr.1, 4, 5, 11, 12 EGBGB	Werden unmittelbar vor Abgabe der Bestellung die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung, der Gesamtpreis, ggf. die Vertragslaufzeit und die Kündigungsbedingungen in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise angegeben?
6.	§ 312j III BGB	Ist die Bestellsituation so ausgestaltet, dass der Verbraucher mit der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet, und ist die entsprechende Schaltfläche gut lesbar mit einer eindeutigen Formulierung beschriftet?
7.	§ 312a V BGB	Wird keine Hotline für Fragen oder Erklärungen zu einem geschlossenen Vertrag angegeben, bei der das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteigt?
8.	§ 305 II BGB	Werden die AGB durch einen ausdrücklichen Hinweis und die Möglichkeit der Kenntnisverschaffung wirksam in den Vertrag einbezogen?
9.	§ 307 I 2 BGB	Sind die AGB klar und verständlich (Umfang, Formatierung, Lesbarkeit) formuliert?
10.	§ 312i I 1 Nr.4 BGB	Wird dem Verbraucher die Möglichkeit verschafft, bei Vertragsschluss die AGB abrufen und in wiedergabefähiger Form speichern zu können?
11.	§ 312i I 1 Nr.3 BGB	Wird dem Verbraucher die Bestellung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt?
12.	§ 312f II BGB i.V.m. Art. 246a EGBGB	Wird der Vertrag innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei Lieferung der Ware oder bevor mit der Dienstleistung begonnen wird, auf einem dauerhaften Datenträger bestätigt, wobei der Inhalt des Vertrags mit den Angaben gem. Art. 246a EGBGB wiedergegeben wird? Ausnahme: Der Unternehmer hat dem Verbraucher diese Informationen bereits vor Vertragsschluss auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt.
13.	§ 312f III BGB	Bei digitalen Inhalten: Wird auf der Vertragsbestätigung angegeben, dass der Verbraucher vor Ausführung des Vertrags 1. ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und 2. seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert?