



Online-Shop

Übersicht von Zertifizierungs-Möglichkeiten

Wer ist betroffen?

Betreiber von Online-Shops

Um was geht es?

Der Betrieb eines Online-Shops stellt vielfältige Anforderungen.

Ein optimierter Online-Shop ist gekennzeichnet durch:

- hohe technische Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit.
- bequeme Nutzbarkeit (Usability): Der Kunde soll das gewünschte Produkt möglichst einfach finden und dieses ohne großen Aufwand kaufen können.
- effiziente Bestellabwicklung: Der beim Kauf ausgelöste Bestellvorgang muss im Unternehmen effizient und zuverlässig abgewickelt werden.
- rechtliche Rahmenbedingungen z.B. zu Preisangaben, Impressum, AGBs etc. sind erfüllt

Eine Zertifizierung eines Online-Shops ist nicht verpflichtend, vielmehr stellt sie eine optionale Investition dar.

Verzichtet man auf eine Zertifizierung, sollte man aber die Erfüllung der rechtlichen Anforderungen auf andere Weise sicherstellen. Hierbei helfen mehrere Merkblätter der IHK München zur „Haftung nach dem Teledienstegesetz“, „Informationspflichten nach dem Teledienstegesetz“, „Rechtliche Aspekte der Domainadresse“ und „Rechtsfragen rund um das Internet“ (zu finden unter www.ihk-muenchen.de > Innovation und Umwelt > E-Business und IuK-Wirtschaft > Recht und Steuern).

Hinzu kommt die Optimierung des Online-Shops für Kunden wie für die eigene Firma. Hier

muss man genau prüfen, welche Zielgruppe im Visier ist und welche Prozesse eine Kunden-Bestellung in der eigenen Firma auslöst.

Ob und welche Zertifizierung Sinn macht, hängt von den damit verbundene Kosten und dem Nutzen ab.

Einerseits treten direkte Kosten auf, die je nach Zertifikats-Anbieter sowohl einmalig als auch monatlich anfallen können. Hinzu kommen interne Kosten: Um ein Zertifikat zu erhalten, muss mit dem Zertifikats-Anbieter kommuniziert werden und sein Ergebnis kritisch hinterfragt werden. Wenn nicht alle Anforderungen auf Anhieb erfüllt werden, muss der Online-Shop angepasst werden.

Auf der Nutzenseite verbuchen kann man interne und externe Effekte: Zertifizierungen von Online-Shops bewirken einerseits einen Firmen-Internen Effekt, indem im Rahmen der Prüfung Rechtssicherheit hergestellt wird und interne Prozesse bei der Bestellabwicklung optimiert werden.

Der externe Effekt ist ein Vertrauensplus beim Kunden: Dieser hat durch die Zertifizierung eines Online-Shops ein Stück mehr Gewissheit, dass seine Bestellung ordnungsgemäß ausgeführt wird und seine Daten sicher sind.

Mietshops

Wenn Sie einen Online-Shop selbst programmieren, erstellen lassen oder auf OpenSource-Software zurückgreifen, sind oben genannte Anforderungen v.a. in rechtlicher Hinsicht zu erfüllen.

Alternativ dazu bieten Firmen wie 1und1 (<http://www.1und1.info>) oder Strato (<http://www.strato.de>) Shop-Lösungen „von der Stange“ an. Diese Shops werden auf den Rechnern dieser Anbieter betrieben und können optisch angepasst werden. Zudem sind Schnittstellen zu Buchhaltungsprogrammen und Marketingdienstleitungen enthalten. Standard-Shops können so relativ schnell und preiswert betrieben werden.

Allerdings bestehen dabei auch Nachteile: Die Flexibilität ist eingeschränkt, man muss sich an der gemieteten Software orientieren. Spezielle Sonderfunktionen sind dann nicht möglich: Z.B. die Integration von Shopdaten wie Produktverfügbarkeit in die übrige Websi-

te oder die Preiskalkulation je nach Verfügbarkeit. Hinzu kommen die monatlichen Kosten für den Mietshop, die durchaus 100 € betragen können.

Im Folgenden hat die IHK München verschiedene Informationen und Möglichkeiten der Zertifizierung von Online-Shops für Sie zusammengestellt.

Allgemeine Artikel zum Thema Gütesiegel für Online-Shops

Artikel auf absatzwirtschaft.de: „Gütesiegel - Online-Shop-Betreiber haben große Auswahl“

http://www.absatzwirtschaft.de/psasw/fn/asw/sfn/buildpage/cn/cc_vt/id/22151/aktelem/PAGE_1003198/page1/PAGE_1002979/page2/PAGE_1003185/

Internet-Professionell 3/2005: “KNOW-HOW: GÜTESIEGEL FÜR ONLINE-SHOPS”
(einsehbar in der IHK Bibliothek, Max-Joseph-Straße 2, 80333 München)

Internet-Professionell 12/2005: „Report: Online-Einkauf - Die Rechnung, bitte!“
<http://www.vnunet.de/praxis/netzwerke/article20051103083.aspx>

Gütesiegel für Gütesiegel-Anbieter:
<http://www.internet-guetesiegel.de>

Auswahl von Gütesiegeln für Online-Shops

Sämtliche Informationen beruhen auf Angaben der Anbieter.

TÜV Management Service GmbH

<http://www.safer-shopping.de>

Kriterien

- Managementrahmen
- Datensicherheit
- Datenschutz
- Online-Inhalte und Prozesse
- Geprüft wird...
Gebrauchstauglichkeit, Handhabbarkeit, Sicherheit von personenbezogenen Informationen, Prozesse beim Online-Händler
- Prüfungsart:
Online-Bewertung, Dokumentenprüfung, Auditierung vor Ort

Besonderes

- Bewertung geht über oberflächliche Betrachtung des Online-Shops deutlich hinaus: Es wird ein fundiertes Bild der Sicherheitslage angestrebt. Bei den Tests kann sich zum Beispiel herausstellen, ob komplette Kundenlisten mit Zahlungsdaten über das Internet gefunden werden können.
- Online-Prozesse im Unternehmen werden nachvollzogen (was passiert nach einer Bestellung, Kundenservice, Umgang mit Kundendaten, Reklamationen...).
- Unterschiedliche Anforderungen zur Zertifizierung je nach Branche (Reisebranche, Online-Versicherungen B2C-Online-Shops, B2B-Online-Shops)
- Mustershop: <http://www.mustershop.info>

Kosten

Abhängig von Umfang und der Komplexität des Online-Shops:

Richtwert für den Mittelstand ca. 2500 bis 3500 €

Anbieter

TÜV Management Service GmbH

Gruppe TÜV Süd

Ridlerstrasse 65

80339 München

TRUSTED SHOPS

<http://www.trustedshops.de>

Kriterien

- Anbieterkennzeichnung
- Vertragsschluss; Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Vertriebs- und Marketingbeschränkungen; Jugendschutz; E-Mail-Werbung
- Preistransparenz; Zahlungsbedingungen
- Bestellbestätigung; Informationen in Textform
- Leistungserbringung; Kundenservice
- Widerrufs- oder Rückgaberecht und Kaufpreiserstattung
- Datenschutz
- Daten- und Systemsicherheit
- Spezielle Anforderungen für Reiseveranstalter, Vermittler
- Landesspezifische Besonderheiten

Besonderes

- Optionale Einbindung in Marketing-Netzwerk

Kosten

ab 59 Euro / Monat

Anbieter

Trusted Shops GmbH
Von-Werth-Str. 21-23a
50670 Köln

Euro-Label Deutschland

<http://www.shopinfo.net>

Kriterien

- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Mindestanforderungen bei der Datentransaktion
- Einhaltung der Datenschutzbestimmungen
- Gesetzliche Vertriebsbeschränkungen und Jugendschutz
- Allgemeine Informationspflichten
- Werbung und kommerzielle Kommunikation in eigener Sache oder für Dritte
- Verbindliche Preisangaben
- Abbuchungszeitpunkt bei elektronischen Zahlungsverfahren
- Transparenter Bestellprozess
- Nachvertragliche Mitteilungspflicht
- Verbindliche Lieferaussagen
- Widerrufs- oder Rückgaberecht
- Reaktionszeit bei Kundenanfragen und Reklamationen
- Zusatzvereinbarung bei Teilnahme am Programm Euro-Label

Besonderes

- Siegelvergabe durch den Fachbeirat

Kosten

750,00 Euro zzgl. MwSt. pro Jahr

Anbieter

Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V.
und

EHI-EuroHandelsinstitut GmbH
Spichernstraße 55
50672 Köln

ips - internet privacy standards

<http://www.datenschutz-nord.de>

Kriterien des Zertifizierungsmodells "internet privacy standards" (ips)

Anhand des Kriterienkatalogs ips lassen sich verschiedene Angebote, wie insbesondere Online-Shops, auf Konformität zu den bestehenden gesetzlichen Bedingungen überprüfen. Die Kriterien sind mit zahlreichen Landesdatenschutzbeauftragten abgestimmt bzw. von Aufsichtsbehörden anerkannt.

Die Prüfung umfasst etwa datenschutzrechtliche, Verbraucherschutzrechtliche, teledienstrechtliche und sicherheitstechnische Aspekte und wird von Dipl.-Informatikern und Juristen durchgeführt. Der Aufbau der Prüfung umfasst verschiedene Module, die es erlauben, eine dem jeweiligen Leistungsangebot angepasste Begutachtung vorzunehmen. Neben angebotsspezifischen Prüfungskategorien (z.B. "Individualdienstleistung", "Bezahlung", "Individualkommunikation", "Customizing" etc.) sind bei der Zertifizierung von Online-Shops stets auch die Module "Datenschutzmanagement" (Sicherheitstechnische Aspekte) und "Verbraucherschutz" (Anforderungen z.B. an Fernabsatzverträge, allgemeine Geschäftsbedingungen etc.) zu überprüfen.

Das Bewertungssystem beruht auf der Vergabe von 0 bis 3 Punkten und führt zu einer erfolgreichen Zertifizierung, wenn die Durchschnittspunktzahl, die anhand der zuvor gewichteten Module ermittelt wird, mindestens 2 ergibt.

Das erteilte Siegel besitzt (bei wesentlich gleichbleibendem geprüften Angebot) eine Gültigkeit von 2 Jahren und kann umfassend vom Empfänger für Marketingzwecke seines "sicheren" Angebots genutzt werden.

Besonderes

- Optional Dienstleistungen aus Technik- und Rechtsbereich

Kosten:

Auf Anfrage

Anbieter

datenschutz nord GmbH
Schifferstraße 10-14
27568 Bremerhaven

CHIP Online Shop-Zertifikat

http://www.chip.de/artikel/c_artikel_10463049.html

Kriterien

- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Allgemeine Informationspflicht und Anbieterkennzeichnung
- Gesetzliche Vertriebsbeschränkungen
- Preistransparenz
- Zahlungsbedingungen
- Informationspflicht vor Bestellungen
- Informationspflicht bei Bestellungen
- Bestellbestätigung
- Verbindliche Lieferaussagen
- Kundenservice
- Widerrufs- oder Rückgaberecht
- Datenschutzbestimmungen
- Daten- und Systemsicherheit

Besonderes

- Die zertifizierten Shops sind im chip.de Angebotsvergleich gelistet
- Redaktion hilft Besuchern zertifizierter Shops

Kosten

Auf Anfrage: Shopzertifizierung@chip.de

Anbieter

Chip Xonio Online GmbH
Poccistraße 11
80336 München

Shop-Lupe

<http://www.shopluxe.com>

Die Überprüfung eines Online-Shops hinsichtlich Nutzerfreundlichkeit wird angeboten. Dabei reicht die Spannweite von einem „umfangreichen Usability Gutachten“ bis zu einem „Usability Audit“ für kleinere Online-Shops. Die „Shoplupe Shop-Zertifizierung“ umfasst:

- Ein umfangreiches Initialgutachten. Dabei wird die Nutzerfreundlichkeit eines Shops geprüft und Optimierungsvorschläge gegeben.
- Regelmäßig wird der aktuelle Stand des Shops überprüft und weitere Vorschläge zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit gemacht.
- Im regelmäßigen Abständen erhält der Shopbetreiber Daten und Handlungsempfehlungen, die auf Vorschlägen von Shop-Nutzern basieren.

Kosten

ab 39,00 Euro / Monat

Anbieter

Shoplupe | Shop Usability Optimierung
onlineactive WebConsulting Europe Ltd.
Gartenstraße 15
83727 Schliersee
