



Management Service

**Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.**

Anforderungskatalog

zur Bewertung und Zertifizierung von Online-Preisvergleichen

Version 1.3
Stand: 20.07.2010

© TÜV SÜD Management Service GmbH

Handelsregister München HRB 105439
Id.-Nr. DE 163924189
HypoVereinsbank München 2 711 885
BLZ 700 202 70

Geschäftsführer:
Prof. Dr. Peter Schaff

Telefon: +49 89 5791-4300
Telefax: +49 89 5155-1097
www.safer-shopping.de
TÜV[®]

TÜV SÜD Management Service GmbH
Kunden-Kompetenz-Center Internet
Ridlerstraße 65
80339 München
Deutschland



Inhalt

1	Managementrahmen	3
1.1	Verpflichtung auf die Anforderungen	3
1.2	Vermittlung der Anforderungen	3
1.3	Festlegung von Verantwortlichkeiten	3
1.4	Einsatz wirksamer Verfahren	3
1.5	Bereitstellung der erforderlichen Mittel.....	3
1.6	Bewertung der Kundenzufriedenheit.....	3
1.7	Bewertung der Konformität.....	3
1.8	Ständige Verbesserung.....	3
2	Datensicherheit	3
2.1	Sicherheitskonzept	3
2.2	Sicherheitsmaßnahmen.....	3
2.3	Umgang mit Betriebsstörungen und Notfällen	4
3	Datenschutz	4
3.1	Beauftragter für den Datenschutz	4
3.2	Verpflichtungen zum Datenschutz.....	4
3.3	Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten	4
3.4	Unterrichtung des Nutzers.....	4
3.5	Weitere Datennutzung.....	5
3.6	Nutzungsprofile.....	5
3.7	Einsatz von Cookies	5
3.8	Rechte der Betroffenen	5
4	Online-Inhalte und Prozesse	5
4.1	Beschränkung von Angeboten und Inhalten	5
4.2	Werbung	5
4.3	Allgemeine Angaben	5
4.4	Preisvergleichsdetails und Kosten	6
4.5	Nutzungsvorgang	6
4.6	Service für Online-Nutzer	6

Anhang: Disclaimer





1 Managementrahmen

1.1 Verpflichtung auf die Anforderungen

Die für den Online-Preisvergleich und die dazugehörigen Geschäftsprozesse verantwortlichen Mitarbeiter verpflichten sich, alle Anforderungen aus diesem Katalog und alle relevanten gesetzlichen Bestimmungen zu erfüllen. Sie weisen die Übernahme dieser Verantwortung durch geeignete Maßnahmen nach.

1.2 Vermittlung der Anforderungen

Die in diesem Katalog aufgeführten Anforderungen werden in der Organisation allen davon betroffenen Mitarbeitern in angemessener Art und Weise vermittelt.

1.3 Festlegung von Verantwortlichkeiten

Zur Erfüllung aller Anforderungen sind Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation vollständig und eindeutig festgelegt. Es existiert eine angemessene Stellvertreterregelung.

1.4 Einsatz wirksamer Verfahren

Es sind Verfahren wirksam, die geeignet sind, die Anforderungen in der Organisation umzusetzen. Diese Verfahren sind konsistent mit den Aussagen und Inhalten des Online-Preisvergleichs.

1.5 Bereitstellung der erforderlichen Mittel

Die notwendigen und geeigneten Mittel zur Erfüllung der Anforderungen werden bereitgestellt (z.B. geschultes Personal, erforderliche Infrastruktur).

1.6 Bewertung der Kundenzufriedenheit

Die Organisation ermittelt und bewertet regelmäßig Kundenanforderungen und die Zufriedenheit der Kunden.

1.7 Bewertung der Konformität

Die Organisation bewertet ihre Konformität bzgl. der Anforderungen, um deren Einhaltung nachhaltig sicherzustellen.

1.8 Ständige Verbesserung

Das Ergebnis der Bewertung von Kundenzufriedenheit und Konformität zu diesem Anforderungskatalog wird zur ständigen Verbesserung der Organisation verwendet.

2 Datensicherheit

2.1 Sicherheitskonzept

Um die Inhalte des Online-Preisvergleichs und die personenbezogenen Daten von Nutzern angemessen zu schützen, existiert ein geeignetes Sicherheitskonzept. Der Anbieter setzt sich mit möglichen Bedrohungen auseinander. Schutzziele und Schutzbedarf werden festgelegt und aktuell gehalten. Auf dieser Basis werden angemessene Sicherheitsmaßnahmen festgelegt.

2.2 Sicherheitsmaßnahmen

Die im Sicherheitskonzept enthaltenen Sicherheitsmaßnahmen wirken allen relevanten Bedrohungen in angemessener Weise entgegen und entsprechen dem Stand der Technik. Zu schützen sind alle an der Nutzung des Preisvergleichs beteiligten Bereiche, soweit sie von dem Anbieter beeinflusst werden können. Insbesondere sind dies die beim Anbieter oder in dessen Auftrag betriebenen Verfahren und Einrichtungen sowie der Datenübertragungsweg zwischen Anbieter und Nutzer. Dazu werden in angemessenem Umfang auch die folgenden Maßnahmen ergriffen:

- a) Bei der Auswahl von Personal werden Sicherheitsaspekte berücksichtigt (z.B. angemessene Qualifikation).
- b) Die Zuständigkeiten für die Sicherheit von personenbezogenen Daten sind eindeutig zugeordnet und beschrieben. Die bestehenden organisatorischen Rahmenbedingungen werden dabei ausreichend berücksichtigt.
- c) Systeme und Applikationen (wie Webserver, Datenbanken, Firewalls, Shop-Software) sind in fachgerechter Weise installiert und werden auf einem aktuellen Sicherheitsstand gehalten.
- d) Sicherheitsrelevante Einstellungen werden sorgfältig geplant und sind nachvollziehbar.
- e) Die Installation von nicht freigegebener Software ist verboten.
- f) Es ist ein wirksamer Schutz vor Viren vorhanden und aktiv.
- g) Der Zugang zu personenbezogenen Daten ist durch geeignete bauliche Infrastruktur gesichert. Die Zutrittsrechte sind geregelt.





- h) Es haben nur authentifizierte Personen Zugriff auf personenbezogene Daten. Die Rechtevergabe erfolgt gemäß einschlägiger Aufgaben ('need to do' Prinzip).
- i) Informationsträger mit personenbezogenen Daten sind eindeutig gekennzeichnet und werden sicher aufbewahrt.
- j) Personenbezogene Daten werden regelmäßig gesichert. Dabei werden die einschlägigen Datenschutzbestimmungen (siehe auch Kap. 2) berücksichtigt.
- k) Zum Schutz gegen Angriffe von außen wird eine Firewall oder ein vergleichbarer Schutzmechanismus eingesetzt.

2.3 Umgang mit Betriebsstörungen und Notfällen

Es ist ein schlüssiges Konzept für den Umgang mit Betriebsstörungen und Notfällen vorhanden. In diesem Konzept sind verantwortliche Personen bzw. Rollen benannt und deren Befugnisse geregelt.

3 Datenschutz

Zum Schutz der personenbezogenen Daten von Nutzern sind die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften zu beachten (z.B. Telemediengesetz - TMG, Bundesdatenschutzgesetz - BDSG). Insbesondere sind die folgenden Anforderungen einzuhalten:

3.1 Beauftragter für den Datenschutz

- a) In Firmen, in denen mindestens 10 Personen ständig mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt sind, ist gem. § 4f BDSG ein Datenschutzbeauftragter (DSB) bestellt.
- b) Der DSB erstellt (ggf. mit weiteren Personen) eine Übersicht über alle mit dem Online-Preisvergleich verbundenen Verfahren zur Datenerhebung, -Verarbeitung und -Nutzung.
- c) Der DSB wird rechtzeitig in datenschutzrelevante Weiterentwicklungen des Online-Preisvergleichs eingebunden.

3.2 Verpflichtungen zum Datenschutz

- a) Mitarbeiter, die mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen, wurden auf das Datengeheimnis verpflichtet und vorher einschlägig belehrt.

- b) Werden personenbezogene Daten an Dritte übermittelt oder für Dritte zur Einsicht oder zum Abruf bereitgehalten, so ist durch schriftliche Vereinbarungen sicherzustellen, dass der Dritte angemessene, dem BDSG entsprechende Maßnahmen zum Schutz der übermittelten Daten getroffen hat.
- c) Werden personenbezogene Daten durch externe Auftragnehmer erhoben, verarbeitet oder anderweitig genutzt oder wird die Wartung von Datenverarbeitungsanlagen durch externe Auftragnehmer vorgenommen und kann hierbei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden, so ist gem. § 11 BDSG ein schriftlicher Auftrag zur Auftragsdatenverarbeitung zu erteilen.

3.3 Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten

- a) Ohne Einwilligung des Nutzers dürfen personenbezogene Daten nur dann erhoben, verarbeitet und genutzt werden, soweit dies für die Begründung, Ausgestaltung oder Änderung eines Vertragsverhältnisses erforderlich ist. Sobald der vorgenannte Zweck der Datenspeicherung nicht mehr gegeben ist, werden die Daten gelöscht. An Stelle der Löschung kann eine Sperrung vorgenommen werden, wenn für diese Daten eine gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungsfrist besteht.
- b) Angebote, die sich an Minderjährige richten, werden nicht dazu benutzt, ohne Wissen und Einwilligung der Erziehungsberechtigten personenbezogene Daten der kindlichen Nutzer oder von Personen aus dem häuslichen Umfeld zu erfassen, auszuwerten oder an Dritte weiterzugeben.

3.4 Unterrichtung des Nutzers

- a) Der Nutzer wird zu Beginn des Nutzungsvorgangs über Art, Umfang und Zweck der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten unterrichtet, sofern eine solche Unterrichtung nicht bereits erfolgt ist. Diese Unterrichtung muss stets abrufbar sein. Weitere Empfänger der Daten werden benannt.
- b) Spezifische Informationen zum Zweck der Datenverarbeitung sollten auch im Kontext bei der Erhebung der Daten angegeben werden.





3.5 Weitere Datennutzung

- a) Soll der Nutzer zum Zweck der Beratung, Werbung, Marktforschung oder zur bedarfsgerechten Gestaltung des Informationsangebotes angesprochen werden, ist dieser vorab über den jeweiligen Zweck und sein jederzeitiges Widerspruchsrecht zu informieren. Diese Information kann jederzeit abgerufen werden; sie wird mit jeder werblichen Ansprache übermittelt. Eine Widerspruchsmöglichkeit muss auch online möglich sein.
- b) Eine werbliche Ansprache von Nutzern mittels elektronischer Kommunikationsmittel (z. B. Newsletter per Email) ist nur zulässig, soweit diese ausdrücklich eingewilligt haben. Ausnahmen von dieser ausdrücklichen Einwilligung sind nur im Rahmen von § 7 Abs. 3 UWG zulässig.
- c) Einwilligungserklärungen können elektronisch durch eindeutige und bewusste Handlung des Nutzers erfolgen (z.B. durch selbstständiges Aktivieren einer Checkbox). Mit jeder werblichen Ansprache erhält der Betroffene die Möglichkeit, von seinem Widerspruch unmittelbar Gebrauch zu machen (z.B. über eine Internetadresse).

3.6 Nutzungsprofile

Nutzungsprofile werden ohne aktive Zustimmung des Nutzers nur anonym oder unter Verwendung von Pseudonymen erstellt, die nicht mit dem Träger des Pseudonyms zusammengeführt werden. Der Nutzer ist ggf. auf sein Recht, dieser Verwendung seiner Daten zu widersprechen, vorab hingewiesen worden.

3.7 Einsatz von Cookies

Über den Einsatz und die Funktionalität der ggf. eingesetzten Cookies wird der Nutzer in konkreter und verständlicher Weise informiert. Diese Information ist zwingend, soweit Cookies personenbeziehbare Daten speichern und abrufbar machen. Weiter informiert der Online-Preisvergleich den Nutzer darüber, was passiert, wenn er den Einsatz von Cookies ablehnt oder welche Schadensrisiken ggf. mit dem Einsatz verbunden sein können.

3.8 Rechte der Betroffenen

Der Online-Preisvergleich erteilt Betroffenen kostenlos und umgehend Auskunft über die zu ihrer Person oder ihrem Pseudonym gespei-

cherten Daten. Diese Auskunft kann auf Wunsch der Betroffenen auch elektronisch erteilt werden. Weiterhin werden personenbezogene Daten auf Wunsch der Betroffenen berichtigt, sofern sie unrichtig sind, personenbezogene Daten können gelöscht oder gesperrt werden.

4 Online-Inhalte und Prozesse

Für die Erstellung, Implementierung und Pflege von Online-Inhalten ist ein geeignetes Verfahren definiert worden. Es findet eine angemessene Qualitätssicherung der Online-Inhalte statt. Diese werden aktuell gehalten.

4.1 Beschränkung von Angeboten und Inhalten

Es werden keine Angebote und Inhalte angeboten, die außerhalb der gesetzlichen Bestimmungen liegen. Insbesondere sind die Bestimmungen des Jugendschutzgesetzes (JuSchG) und des Jugendmedienschutz-Staatsvertrags (JMStV) einzuhalten.

4.2 Werbung

Werbende oder werbeähnliche elektronische Angebote (z.B. Preisnachlässe, Gewinnspiele) sind klar als solche erkennbar. Der Auftraggeber ist klar identifizierbar.

4.3 Allgemeine Angaben

Dem Nutzer werden folgende allgemeine Informationen zur Verfügung gestellt:

- a) Voller Name und Identität des Online-Preisvergleichs:
 - Name, Anschrift und Rechtsform des Unternehmens, unter der es seinen Sitz hat und ladungsfähig ist.
 - Bei juristischen Personen: der Name des Vertretungsberechtigten.
 - Je nach der Rechtsform des Anbieters werden Handelsregister-, Vereinsregister-, Partnerschaftsregister- oder Genossenschaftsregisternummer und das entsprechende Registergericht angegeben.
 - Soweit vorhanden, wird die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gem. § 27a UStG genannt.
- b) Will der Online-Preisvergleich den Kreis seiner Nutzer einschränken, macht er dies





- z.B. mit einer Länderliste deutlich. Die Sprachwahl kann ein Kriterium für die Auswahl des Adressatenkreises sein.
- c) Allgemeine Vertragsbedingungen sind leicht erreichbar, speicher- und ausdrückbar. Der Text soll klar strukturiert und für den Nutzer einfach lesbar sein. Der Online-Preisvergleich ist dafür verantwortlich, dass von ihm ggf. verwendete AGB dem auf den jeweiligen Vertrag anwendbaren nationalen Recht entsprechen. Sämtliche nach diesen Rechtsordnungen vorgesehene Informationspflichten müssen in der dafür vorgesehenen Form erfüllt werden.
- d) Der Online-Preisvergleich gibt Auskunft über alle einschlägigen Verhaltenskodizes, denen er sich unterwirft; er informiert über die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken.

4.4 Preisvergleichsdetails und Kosten

Um Nutzern des Online-Preisvergleichs ein umfassendes Bild der zu vergleichenden Leistungen und den damit verbundenen Kosten zu bieten, werden die folgenden Informationen zur Verfügung gestellt:

- a) Wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung, sowie Hinweise zu deren Nutzung und eventueller technischer und sonstiger Voraussetzungen, die die Nutzung des Produktes, z.B. aufgrund unterschiedlicher nationaler Standards, einschränken können.
- b) Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und sonstiger Preisbestandteile (z.B. Mehrwertsteuer) und ggf. zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten. Diese Informationen sind so aufbereitet, dass der Nutzer leicht einen Vergleich der Preise durchführen kann.
- c) Informationen hinsichtlich der möglichen Zahlungsarten.
- d) Informationen hinsichtlich der Lieferung oder Erfüllung (z.B. voraussichtliche Lieferzeiten).
- e) Anschrift des Anbieters der Ware oder der Dienstleistung.
- f) Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat.

- g) Kosten, die dem Verbraucher durch die Nutzung der Fernkommunikationsmittel entstehen, sofern sie über die üblichen Grundtarife, mit denen der Verbraucher rechnen muss, hinausgehen.
- h) Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises, sowie mögliche Änderungen von Preisen und Nebenkosten nach der Bestellung.

4.5 Nutzungsvorgang

Die Funktionen im Zusammenhang mit der Recherche, Preisvergleich und Vorauswahl von Produkten sind korrekt, übersichtlich und einfach handhabbar.

- a) Es ist einfach, sich einen Überblick über die zum Preisvergleich angebotenen Produkte oder Dienstleistungen zu verschaffen.
- b) Die einzelnen Schritte, die zu einer Produkt- oder Leistungsauswahl führen, sind einfach zu erkennen.
- c) Alle relevanten Informationen (wie z.B. über Anbieter, Leistungen, Preise) können einfach erreicht werden. Sie sind verständlich und sinnvoll im Kontext angeboten.
- d) Abfragen von Online-Preisvergleichen werden korrekt ausgeführt; die Inhalte sind logisch und konsistent.
- e) Bei Eingaben durch den Nutzer kann dieser klar erkennen, welche Eingaben notwendig und welche optional sind.
- f) Eingabefehler können erkannt und berichtigt werden.

4.6 Service für Online-Nutzer

Der Online-Preisvergleich bietet einen angemessenen Nutzerservice an (z.B. Hilfestellung zur Nutzung der Preisvergleichs-Funktionen).

- a) Nutzer haben die Möglichkeit, mit dem Online-Preisvergleich Kontakt aufzunehmen. Neben einer e-Mail-Adresse sollte dem Nutzer auch unter einer Telefonnummer die zügige Kontaktaufnahme zu einem angemessenen Verbindungspreis erlaubt werden.
- b) Anfragen von Nutzern werden in einem angemessenen Zeitraum sachgerecht beantwortet.





Anhang: Disclaimer

Die TÜV SÜD Management Service GmbH (TSMS) hat einen Anforderungskatalog entwickelt, der die Voraussetzungen enthält, unter denen das Prüfzeichen an Online-Preisvergleiche vergeben wird.

Der Anforderungskatalog definiert innerhalb der Kernkompetenzen der TSMS technische und ergonomische Anforderungen sowie Anforderungen an die Organisationsstruktur bezüglich des Online-Fernabsatzes, die vor der Vergabe des Zeichens *s@fer-shopping* erfüllt sein müssen. Das Prüfzeichen *s@fer-shopping* erhalten Online-Preisvergleiche erst nach einer sorgfältigen Prüfung gegen diese Anforderungen. Dennoch kann TSMS keine Garantie übernehmen, dass alle zugrundeliegenden Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen vom Online-Preisvergleich immer eingehalten werden.

Die technischen und ergonomischen Anforderungen haben sich im Wesentlichen an den gesetzlichen Regelungen und Vorgaben zu orientieren. Aus diesem Grunde enthält der Anforderungskatalog auch dem Gesetzeswortlaut entsprechende Kriterien. Die Vergabe des Kennzeichens *s@fer-shopping* an Online-Preisvergleiche ersetzt eine rechtliche, steuerrechtliche oder betriebswirtschaftliche Beratung nicht.

Die Prüfung des Internetangebotes auf Übereinstimmung mit dem durch die TSMS erstellten Anforderungskatalog beinhaltet keine rechtliche Prüfung im Sinne des Rechtsberatungsgesetzes. Insbesondere findet keine Prüfung auf Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften statt soweit diese über die Aufstellung technischer und ergonomischer Anforderungen und das Nutzerverständnis hinausgehen.

Die TSMS weist ausdrücklich darauf hin, dass mit dem Auftrag zur Überprüfung des Online-Preisvergleichs ein Auftrag im Sinne einer rechtlichen Beratung nicht einhergeht; individualisierte rechtliche Empfehlungen oder rechtliche Hinweise werden nicht gegeben.

