



Management Service

---

**Mehr Sicherheit.  
Mehr Wert.**

# Anforderungskatalog

zur Bewertung und Zertifizierung  
von Online-Angeboten der  
**Reisebranche**  
(z.B. Online-Reisebüros, -Veranstalterportale)

Version 4.6  
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](http://www.safer-shopping.de)  
**TÜV**<sup>®</sup>

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



## Inhalt

<b>1</b>	<b>Organisatorische Anforderungen</b>	<b>3</b>
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
<b>2</b>	<b>Datensicherheit</b>	<b>3</b>
2.1	Sicherheitskonzept	3
2.2	Sicherheitsmaßnahmen	3
2.3	Umgang mit Betriebsstörungen und Notfällen	4
<b>3</b>	<b>Datenschutz</b>	<b>4</b>
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	5
3.5	Weitere Datennutzung	5
3.6	Nutzungsprofile	5
3.7	Einsatz von Cookies	5
3.8	Rechte der Betroffenen	5
<b>4</b>	<b>Online-Inhalte und Prozesse</b>	<b>5</b>
4.1	Beschränkung von Angeboten und Inhalten	5
4.2	Werbung	5
4.3	Allgemeine Angaben	6
4.4	Leistungsdetails, Kosten und weitere Kundeninformationen	6
4.5	Recherche, Auswahl und Buchung	8
4.6	Bezahlvorgang	8
4.7	Zustellung von Reisedokumenten	8
4.8	Kundenservice	8

Anhang 1: Externe Angebote

Anhang 2: Disclaimer



## 1 Organisatorische Anforderungen

### 1.1 Verpflichtung auf die Anforderungen

Die für das Internet-Angebot 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-Angebots.

### 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-Angebots und die personenbezogenen Daten von Nutzern und Kunden 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 Geschäftsabwicklung 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 Kunde. 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 (z.B. Web-, Applikationsserver, Datenbanken und Backoffice-Systeme) 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. Für



passwortgeschützte Bereiche finden angemessene Richtlinien zur Passwortsicherheit Anwendung. Die Rechtevergabe erfolgt gemäß einschlägiger Aufgaben ('need to do' Prinzip).

- i) Informationsträger mit personenbezogenen Daten werden sicher aufbewahrt.
- j) Personenbezogene Daten werden regelmäßig gesichert. Dabei werden die einschlägigen Datenschutzbestimmungen (siehe auch Kap. 3) berücksichtigt.
- k) Zum Schutz der Privatsphäre von Nutzern wird Verschlüsselungstechnologie eingesetzt. Personenbezogenen Daten können verschlüsselt eingegeben werden. Für Zahlungsinformationen und bei Übermittlung besonders schutzwürdiger Daten finden Schlüssellängen von mindestens 128 Bit für symmetrische Verfahren und 1024 Bit für asymmetrische Verfahren Verwendung. Zusätzlich kann eine unverschlüsselte Datenübertragung angeboten werden, wenn die verschlüsselte Übertragung deutlich empfohlen wird.
- l) Zum Schutz gegen Angriffe von außen wird eine Firewall oder ein vergleichbarer Schutzmechanismus eingesetzt.
- m) Ist es für die Sicherheit der Geschäftsabwicklung erforderlich, dass auf Kundenseite bestimmte technische Komponenten (Software oder Hardware) installiert oder besondere Einstellungen vorgenommen werden, so wird darauf hingewiesen und die Vorgehensweise erläutert.
- n) Der Kunde wird über eventuelle Schadensrisiken bei herunterladbaren Programmen informiert (Schadensrisiken sollten durch den Einsatz von Zertifizierungs-Systemen für diese Programme vermindert werden); die Systemvoraussetzungen werden angegeben.

### **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 und Kunden 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-Vertrieb verbundenen Verfahren zur Datenerhebung, -Verarbeitung und -Nutzung.
- c) Der DSB wird rechtzeitig in datenschutzrelevante Weiterentwicklungen des Online-Vertriebs 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 vor-



genannte 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 auf elektronischem Wege möglich sein.
- b) Eine werbliche Ansprache von Kunden bzw. Interessenten mittels elektronischer Kommunikationsmittel (z. B. Newsletter per E-Mail) 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. Weiter informiert der Online-Reiseanbieter den Kunden 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-Reiseanbieter erteilt Betroffenen kostenlos und umgehend Auskunft über die zu ihrer Person oder ihrem Pseudonym gespeicherten 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 möglichen Kunden werden vor Vertragsabschluss folgende allgemeine Informationen zur Verfügung gestellt:

- a) Voller Name und Identität des Online-Reiseanbieters:
  - 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 da entsprechende Registergericht angegeben.
  - Falls vorhanden, wird die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gem. § 27 a UStG genannt.
  - Ggf. Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde (z.B. bei Reiseversicherungen).
- b) Will der Anbieter den Kreis der Kunden 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 Kunden einfach lesbar sein. Der Anbieter ist dafür verantwortlich, dass von ihm verwendete AGB dem auf den jeweiligen Vertrag anwendbaren nationalen Recht entsprechen. Sämtliche nach diesen Rechtsordnungen vorgesehenen Informationspflichten müssen in der dafür vorgesehenen Form erfüllt werden. Der Kunde wird informiert, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss vom Online-Reiseanbieter gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist.
- d) Der Online-Reiseanbieter gibt Auskunft über alle einschlägigen Verhaltenskodizes, denen er sich unterwirft; er informiert über die Möglichkeit eines elektronischen Zugangs zu diesen Regelwerken.

### 4.4 Leistungsdetails, Kosten und weitere Kundeninformationen

- a) Um möglichen Kunden ein umfassendes Bild der zu erwartenden Leistungen und

der damit verbundenen Kosten zu vermitteln, werden folgende Informationen vor Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt,

- Angabe des Reisepreises einschließlich aller Steuern und sonstiger Preisbestandteile und ggf. zusätzlich anfallende Versandkosten. Berücksichtigt werden außerdem saisonale Zu- und Abschläge sowie sonstige Rabatte und Vergünstigungen (im Preis muss die zu zahlende Buchungsgebühr enthalten sein, nicht aber die Kosten für die Reise-Rücktrittsversicherung, variable Kosten für Energieverbrauch und Reinigung oder Kurtaxe. Flugpreise sind inklusive Flughafengebühr und Steuern anzugeben). Bei einer Aufgliederung der Preise ist der Endpreis besonders hervorgehoben,
- Klare und verständliche Bezeichnung des Zielorts (i.d.R. Angabe der geographischen oder verwaltungstechnischen Bezeichnung des Zielgebietes),
- Bei Beförderung mit Bahn, Bus, Flugzeug oder Schiff: nähere Klassifizierung (z.B. 1. oder 2. Klasse, Güteklasse des Reisebusses, Charterlinie oder Linie in der Touristenklasse oder andere Klasse),
- Art der Unterbringung (z.B. Hotel, Ferienhaus, Clubanlage etc.), die Lage, Kategorie oder Komfort, Hauptmerkmale und touristische Einstufungen (z.B. Sterne),
- Angabe zur Art der Verpflegung (z.B. ohne Verpflegung, Übernachtung mit Frühstück, Halbpension oder Vollpension). Besonderheiten wie Frühstücksbuffet, Menüwahl oder Einnahme der Mahlzeiten im benachbarten Hotel sind zu nennen,
- Bei Kreuzfahrten und Rundreisen: Angabe der Reiseroute, Angabe des Abflug- und Zielflughafens, ggf. erforderliches Umsteigen,
- Verweis auf Information über Pass- und Visumerfordernisse und gesundheitspolizeiliche Formalitäten (z.B. Impfpflichten),
- Erforderliche Mindestteilnehmerzahl für die Durchführung einer Reise sowie die Angabe, bis zu welchem Zeitpunkt vor dem vertraglich vereinbarten Reisebe-



- ginn dem Reisenden die Erklärung spätestens zugeht, dass die Teilnehmerzahl nicht erreicht und die Reise nicht durchgeführt wird,
- Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung. Dazu gehören umfassende Informationen über Zahlungswege, besondere Zahlungsbedingungen auf Seiten des Anbieters (z.B. besonderes Entgelt für das Zahlungsverfahren), Zeitpunkt des Zahlungsvorganges bei Einzugsermächtigung, Kreditkartenzahlung oder einer elektronischen Zahlung,
  - Informationen über Kündigungsmöglichkeiten und -fristen.
  - Kosten, die dem Verbraucher durch die Nutzung der Fernkommunikationsmittel entstehen, sofern sie über die üblichen Grundtarife, mit denen der Verbraucher rechnen muss, hinausgehen.
- b) Dem Kunden wird nach Vertragsabschluss unverzüglich eine Buchungsbestätigung mit folgenden Inhalten zur Verfügung gestellt\*:
- (Diese Informationspflichten gelten nicht, wenn die Buchungserklärung des Reisenden weniger als 7 Werktage vor Reisebeginn abgegeben wird. Der Reisende ist jedoch in jedem Falle über die Obliegenheit hinsichtlich der Mängelanzeigen und hinsichtlich der nach § 651 g BGB einzuhaltenen Fristen zu informieren. Der Reiseveranstalter kann seine Verpflichtungen auch dadurch erfüllen, dass er auf die in einem von ihm herausgegebenen und dem Reisenden zur Verfügung gestellten Prospekt enthaltenen Angaben verweist. In jedem Fall hat die Reisebestätigung den Reisepreis und die Zahlungsmodalitäten anzugeben.)
- Reisepreis und Zahlungsmodalitäten und sofern nach Art der Reise von Bedeutung: Inhalte gemäß a) (Beförderung, Unterbringung, Verpflegung, Reiseroute, Mindestteilnehmerzahl, Kündigung des Reisevertrags),
  - Endgültiger Bestimmungsort oder einzelne Bestimmungsorte sowie die einzelnen Zeiträume und deren Termine,
  - Datum, voraussichtliche Zeit und Ort der Abreise und Rückkehr,
  - Besuche, Ausflüge und sonstige im Reisepreis enthaltene Leistungen,
  - Hinweise auf etwa vorbehaltenen Preisänderungen sowie deren Bestimmungsfaktoren und nicht im Reisepreis enthaltene Preisbestandteile,
  - Vereinbarte Sonderwünsche mit dem Reisenden,
  - Name und Anschrift des Reiseveranstalters,
  - Informationen über einen möglichen Abschluss einer Rücktrittskostenversicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit unter Angabe von Name und Anschrift des Versicherers.
- c) Vor Beginn der Reise wird der Kunde wie folgt unterrichtet: (Sind diese Angaben bereits in einem Prospekt oder der Reisebestätigung erhalten, bedarf es keiner gesonderten Information mehr.)
- Abfahrts- und Ankunftszeiten, Orte von Zwischenstationen und die dort zu erreichenden Anschlussverbindungen,
  - Bestimmte Platzreservierungen, wenn der Reisende bei der Beförderung einen bestimmten Platz einzunehmen hat,
  - Name, Anschrift und Telefonnummer der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters oder - soweit nicht vorhanden - der örtlichen Stellen, die dem Reisenden bei Schwierigkeiten Hilfe leisten können. Fehlt es an solchen Stellen, so ist dem Reisenden eine Notrufnummer und sonstige Angaben mitzuteilen, mit deren Hilfe er mit dem Veranstalter Verbindung aufnehmen kann.
  - Reisen Minderjährige ins Ausland, so ist die bei der Buchung angegebene Person (in der Regel die Erziehungsberechtigten) darüber zu unterrichten, wie eine unmittelbare Verbindung mit dem Kind oder einem Verantwortlichen am Aufenthaltsort des Kindes hergestellt werden kann.

\* Reiseveranstalter müssen dem Reisenden spezifische Informationen gemäß Pkt. 3.4 b) und c) mitteilen. Das Zertifizierungsverfahren kann bei der Überprüfung von Online-Reisebüros i.d.R. keine vollständige und umfassende Bewertung aller in Frage kommenden Reiseveranstalter vornehmen. Der Schwerpunkt der Prüfung liegt auf dem Buchungsvorgang über das Internet. Das Online-Reisebüro muss sich jedoch regelmäßig ein Bild über die Qualität der Reiseveranstalter machen (z.B. durch Auswertung von Reklamationen).



- Nachweis einer Insolvenzversicherung mit einem Sicherungsscheines gemäß § 651 k BGB (bei Pauschalreisen).

#### 4.5 Recherche, Auswahl und Buchung

Die Funktionen im Zusammenhang mit der Recherche, Auswahl und Buchung von Reiseangeboten sind korrekt, übersichtlich und einfach handhabbar:

- a) Es ist einfach, sich einen Überblick über angebotene Leistungen zu verschaffen.
- b) Die einzelnen Schritte, die zu einem Vertragsabschluss führen, sind einfach zu erkennen.
- c) Alle relevanten Informationen (wie z.B. über Anbieter, Leistungen, Buchungsbedingungen, Datenschutz) können einfach erreicht werden. Sie sind verständlich und sinnvoll im Kontext angeboten.
- d) Abfragen von Angeboten und Leistungen werden korrekt ausgeführt; die Inhalte sind logisch und konsistent.
- e) Vor der Buchung werden alle ausgewählten Leistungen mit Angabe des Reisepreises zusammengefasst.
- f) Bei Eingaben durch den Nutzer kann dieser klar erkennen, welche Eingaben notwendig und welche optional sind.
- g) Eingabefehler können erkannt und berichtigt werden.
- h) Der Nutzer erkennt vorher eindeutig, wann genau er die Buchung vornimmt und ein Vertrag zustande kommt. Dabei ist es für den Kunden deutlich, dass er nun bei der Buchung angelangt ist und sein nächster „Klick“ zum Abschluss eines Kaufvertrages führt.
- i) Der Nutzer kann den Buchungsvorgang jederzeit abbrechen, ohne dass eine Buchung getätigt wurde.
- j) Der Zugang der Buchung wird dem Kunden unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.

#### 4.6 Bezahlvorgang

Die grundlegenden Funktionen im Zusammenhang mit der Bezahlung sind korrekt, übersichtlich und leicht handhabbar.

- a) Es ist einfach, sich einen Überblick über die angebotenen Bezahlverfahren zu verschaffen.

- b) Einzelheiten zum Bezahlvorgang (Kap. 4.4 a) sind verständlich und sinnvoll im Kontext angeboten.
- c) (Elektronische) Bezahlvorgänge werden korrekt und entsprechend der getroffenen Auswahl ausgeführt.
- d) Der Kunde erhält eine Zahlungsbestätigung, die eindeutig der Buchung zuzuordnen ist (z.B. eindeutige Kennzeichnung auf dem Kontoauszug).

#### 4.7 Zustellung von Reisedokumenten

Es existiert ein wirksames Verfahren bezüglich der zeitgerechten und vollständigen Zustellung von Reisedokumenten.

- a) Die Zustellung von Reisedokumenten erfolgt in einem angemessenen Zeitrahmen vor Beginn der Reise und innerhalb einer ggf. dem Kunden genannten Zustellfrist.
- b) Wenn die Frist zur zeitgerechten Zustellung der Reiseunterlagen an den Kunden nicht ausreicht, so können die Dokumente auch auf andere Art und Weise in Empfang genommen werden (z.B. Hinterlegung am Flughafen).

#### 4.8 Kundenservice

Der Online- Reiseanbieter bietet einen angemessenen Kundenservice an (z. B. Hilfestellung zur Nutzung des Online-Angebots, Details zu Leistungen, Abwicklung von Buchungen und Reklamationen).

- a) Kunden haben die Möglichkeit, mit dem Online-Reiseanbieter Kontakt aufzunehmen. Neben einer E-Mail-Adresse sollte dem Kunden auch unter einer Telefonnummer die zügige Kontaktaufnahme zu einem angemessenen Verbindungspreis erlaubt werden.
- b) Anfragen und Reklamationen von Kunden werden in einem angemessenen Zeitraum sachgerecht beantwortet. Wenn eine kurzfristige Antwort nicht möglich ist, erfolgt vorab eine Rückmeldung.
- c) Für den Fall, dass eine Reise abgesagt werden muss, ist der Kunde rechtzeitig über diesen Sachverhalt unter Angabe von möglichen Optionen zu informieren.
- d) Bei Ansprache des Kunden per E-Mail sind der volle Name sowie die Identität des Online-Reiseanbieters anzugeben.



## Anhang 1: Externe Angebote

Online-Reiseanbieter arbeiten in der Regel mit einer Anzahl von Partnern im Frontend-Bereich zusammen (eingebunden durch externe Links). Diese Partner werden je nach Aufgabenbereich unterschiedlich kategorisiert und die *s@fer-shopping*-Anforderungen an die Partner korrelieren mit der jeweiligen Aufgabe.

Die folgende Übersicht zeigt die unterschiedlichen Partnertypen und die dafür relevanten Anforderungen:

Partnerart / Aufgabe	Anforderungen
<p><b>IBE (Internet-Booking-Engine)</b> Anwendung zur Recherche und Buchung auf Basis der Bedingungen des Online-Reiseanbieters.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datenschutz und Datensicherheit bei externen Partnern (Anbietern von IBE) werden dem Online-Reiseanbieter schriftlich zugesagt und sind plausibel.</li> <li>- Online-evaluierbare Aspekte gem. dem <i>s@fer-shopping</i>-Standard werden erfüllt.</li> <li>- Insbesondere können personenbezogene Daten verschlüsselt eingegeben werden (z.B. SSL 128 Bit). Zahlungsinformationen (wie Kreditkartennummern) müssen grundsätzlich angemessen geschützt übertragen werden.</li> </ul>
<p><b>UBE (Unabhängige-Booking Engine)</b> Anwendung zur Recherche und Buchung auf Basis der Bedingungen eines unabhängigen Dritten (z.B. Ferienwohnungen).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eindeutige Kennzeichnung als „extern“.</li> <li>- Anbieterkennzeichnung des Partners.</li> <li>- Datenschutz und Datensicherheit sollen bei der Auswahl der Partner ausreichend berücksichtigt werden. Zahlungsinformationen (wie Kreditkartennummern) müssen grundsätzlich angemessen geschützt übertragen werden (z.B. SSL 128 Bit).</li> <li>- Kein Gegenstand der <i>s@fer-shopping</i>-Zertifizierung.</li> </ul>
<p><b>INFO-P (Informations-Tool für Pflichtinformationen)</b> Bereitstellung von Informationen gemäß der Informationspflichten von Reiseveranstaltern (z. B. Einreisebestimmungen).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eindeutige Kennzeichnung als „extern“.</li> <li>- Anbieterkennzeichnung des Partners.</li> <li>- Vollständige und aktuelle Informationen.</li> <li>- Leicht zu recherchieren.</li> <li>- Informationen leicht auszudrucken.</li> </ul>
<p><b>INFO-F (Informations-Tool für optionale / freiwillige Informationen)</b> Bereitstellung zusätzlicher Informationen (z.B. Wetter).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eindeutige Kennzeichnung als „extern“.</li> <li>- Kennzeichnung der Art des Angebots.</li> <li>- Kein Gegenstand der <i>s@fer-shopping</i>-Zertifizierung.</li> </ul>

Der Auftraggeber der Zertifizierung hat eventuell erforderliche Genehmigungen für eine partielle Überprüfung der Partner zu veranlassen.



## Anhang 2: Disclaimer

Die TÜV SÜD Management Service GmbH (TSMS) hat Anforderungskataloge entwickelt, die die Voraussetzungen enthalten, unter denen das Prüfzeichen an Online- Reiseanbieter vergeben wird.

Die Anforderungskataloge definieren 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- Reiseanbieter erst nach einer sorgfältigen Prüfung gegen diese Anforderungen. Dennoch kann TSMS keine Garantie übernehmen, dass alle zugrunde liegenden Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen vom Online-Reiseanbieter 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- Reiseanbieter 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, insbesondere das des Käufers, hinausgehen.

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