

# VERHALTENSKODEX TRUSTMARK AUSTRIA



(Stand 20240701)

**Allgemeine Information:** Der Handelsverband prüft die Einhaltung der wesentlichen Bestimmungen dieses Verhaltenskodex, soweit diese Informationen für den Handelsverband einsehbar bzw. ohne weiteres leicht verfügbar sind. Der Handelsverband nimmt jedoch keine Testkäufe vor, weshalb vor allem im Zusammenhang mit den Punkten 6, 7, 8, 9, 10 und 11 dieses Verhaltenskodex unter Umständen nicht alle einzuhaltenden Kriterien überprüft werden können. Der Händler ist jedoch jedenfalls zur gänzlichen Einhaltung aller in diesem Verhaltenskodex genannten Punkte verpflichtet. Der Handelsverband behält es sich zudem vor, bei Bedarf Informationen im Rahmen der Prüfung vom Händler anzufordern, welche ohne abgeschlossenen Kaufvorgang nicht einsehbar sind.

Eine Prüfung der Verbraucherschutzrechtlichen Bestimmungen erfolgt nur bei B2C-Online-Shops. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.

## 1. Offenlegungspflichten (Impressum)

Der Händler ist verpflichtet, die gesetzlich verpflichtenden Informationen nach der geltenden Rechtslage, wie z.B. Unternehmensgesetzbuch (UGB), E-Commerce-Gesetz (ECG) und Gewerbeordnung 1994 (GewO) auf der Webseite bereitzustellen.

Es sind insbesondere folgende Informationen leicht und unmittelbar zugänglich zur Verfügung zu stellen:

- Name oder Firma laut Firmenbuch
- Rechtsform (ggf. mit Zusatz „in Liquidation“)
- Sitz laut Firmenbuch bzw. Standort der Gewerbeberechtigung

- sofern vorhanden: Firmenbuchnummer, Firmenbuchgericht

Sofern es sich um eine Personengesellschaft handelt, bei der kein unbeschränkt haftender Gesellschafter eine natürliche Person ist, sind die soeben genannten Angaben auch hinsichtlich des unbeschränkt haftenden Gesellschafters zu treffen.

Darüber hinaus sind auch insbesondere folgende Informationen offen zu legen:

- ladungsfähige geografische Anschrift, unter der der Diensteanbieter niedergelassen ist
- Telefonnummer, E-Mail-Adresse, ggf. andere bereitgestellte Online-Kommunikationsmittel
- bei Umsatzsteuerpflicht die UID-Nummer
- ggf. zuständige Aufsichtsbehörde
- bei einem Händler, der gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften unterliegt, die Kammer, den (freiwilligen) Berufsverband\* oder eine ähnliche Einrichtung, der er angehört, die Berufsbezeichnung und den Mitgliedstaat, in dem diese verliehen worden ist
- Hinweis auf die anwendbaren gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften und den Zugang zu diesen
- Angabe des Medieninhabers/ Herausgebers mit Sitz bzw. Wohnort und Unternehmensgegenstand
- ggf. weitere Information bei Vorliegen eines „großen“ Mediums im Sinne des § 25 Mediengesetz (MedienG)

Der Handelsverband prüft in diesem Zusammenhang, ob das Impressum vorhanden ist und ob alle wesentlichen Informationen für sog. „kleine“ Medien vorhanden sind. Die Prüfung, um welche Art von Medium (groß/klein) es sich handelt, kann in manchen Fällen nicht abschließend durchgeführt werden

und ist sohin vom Händler selbständig zu beurteilen.

## 2. Produktdarstellung und Preisauszeichnung

Der Händler ist verpflichtet, den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise gemäß den gesetzlich geltenden Bestimmungen, z.B. im Sinne des Preisauszeichnungsgesetzes (PrAG), Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und ECG über den Preis und die Ware entsprechend zu informieren.

Es sind insbesondere folgende Informationen leicht lesbar und zuordenbar bereitzustellen:

- wesentliche Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung (ggf. die Funktionsweise digitaler Inhalte inkl. Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software);
- Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung inkl. Nebenkosten (Steuern, sonstiger Abgaben und Zuschläge, Fracht-, Liefer-, Versandkosten, Zoll, EuSt, Nachnahmegebühr); ggf. ist zusätzlich der Grundpreis auszuzeichnen;
- ggf. Laufzeit des Vertrags oder die Kündigungsbedingungen sowie die Mindestdauer der Verpflichtungen (z.B. bei unbefristeten Verträgen);
- ggf. Hinweis darauf, dass der Preis auf Grund einer automatisierten Entscheidungsfindung personalisiert worden ist;
- Preisauszeichnung in der österreichischen Währung (Euro).

Vereinbarungen über zusätzliche Zahlungen für Zusatzleistungen bedürfen einer ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers (Verbot von vorausgefüllten „Checkboxen“).

Der Handelsverband prüft die aus Sicht des Handelsverbandes wesentlichen Punkte hinsichtlich der Preisauszeichnung und der Darstellung des Produktes, soweit dies mit den Informationen des Handelsverbandes möglich ist. Jedenfalls verpflichtet sich der Händler, die oben genannten Bestimmungen hinsichtlich

der Preisauszeichnung und der Darstellung der Ware einzuhalten.

## 3. Bekanntgabe von Preisermäßigungen

Bei der Bekanntgabe von Preisermäßigungen in Beträgen oder in Prozenten muss auch der vorherige niedrigste Preis angegeben werden, der zumindest einmal innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen vor der Anwendung der Preisermäßigung in demselben Vertriebskanal verlangt wurde (Ausnahme für u.a. schrittweise Preisermäßigungen – siehe auch den Leitfaden „Richtig werben mit Rabatten“, abrufbar unter <https://www.handelsverband.at>).

Der Handelsverband überprüft die wesentlichen Bestimmungen bezüglich der Auszeichnung von Preisen. Jedenfalls verpflichtet sich der Händler, Preisermäßigungen im Sinne des Leitfadens und im Sinne der oben erwähnten Gesetzesbestimmungen hin selbstständig einzuhalten.

## 4. Vertragsbedingungen (AGB)

Der Händler hat dafür zu sorgen, dass die Vertragsbedingungen der aktuellen nationalen Rechtsprechung entsprechen sowie klar und verständlich abgefasst sind. Die Bedingungen müssen für den Kunden vor und nach der Abgabe der Vertragserklärung einsehbar, speicher- und druckbar sein. Über Folgendes ist der Kunde jedenfalls vor Vertragsabschluss zu informieren:

- Zahlungs- und Lieferbedingungen: Die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie den Lieferzeitraum (maximale Lieferfrist von 30 Tagen nach Vertragsabschluss bei Verbrauchern; abweichende individuelle Vereinbarung im gerechtfertigten Einzelfall möglich).
- Widerrufsrecht: Der Händler muss den Verbraucher vor Vertragsabschluss über die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktrittsrechts unter Zurverfügungstellung des Muster-

Widerrufsformulars bzw. über Ausnahmen vom Rücktrittsrecht oder Umstände, die zum Verlust des Rücktrittsrechts führen, informieren. Sollte der Verbraucher im Fall des Rücktritts zur Tragung der Kosten für die Rücksendung der Ware verpflichtet sein, muss er darauf hingewiesen werden. Das Widerrufsrecht darf nicht unzulässig eingeschränkt werden.

- Gewährleistung und ggf. Herstellergarantie: Auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Ware und ggf. das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien ist hinzuweisen. Bei Gewährung einer Garantie muss zusätzlich darauf hingewiesen werden, dass die gesetzliche Gewährleistungspflicht durch die Garantie nicht eingeschränkt wird.
- Verhaltenskodizes\*: Über Vereinbarungen, die gesetzlich nicht zwingend vorgeschrieben sind, aber das Verhalten des Unternehmens definieren, ist der Verbraucher zu informieren. Die Website des Händlers muss daher einen Hinweis und eine Verlinkung auf den Verhaltenskodex Trustmark Austria aufweisen.
- ggf. Mehrwertnummern: Der Verbraucher muss bei Verträgen, die über einen Telefonanschluss abgeschlossen werden, für den eine gesonderte Gebühr zusätzlich zum Grundtarif anfällt, über die Kosten im Vorhinein informiert werden.

Der Handelsverband überprüft die Einhaltung der wesentlichen Bestimmungen und soweit möglich die Abrufbarkeit etwaiger AGB. Der Handelsverband behält sich das Recht vor, stichprobenmäßig den Inhalt der AGB zu prüfen.

## 5. Verbraucherbewertungen

Wenn Verbraucherbewertungen von Produkten zur Verfügung gestellt werden,

muss darlegt werden, ob und ggf. wie geprüft wird, dass die veröffentlichten Bewertungen von Verbrauchern stammen, die die Produkte tatsächlich verwendet oder erworben haben. Der Händler verpflichtet sich, die Bestimmungen betreffend Kundenbewertungen, insbesondere solche nach dem UWG, einzuhalten.

## 6. Informationen über den Bestellvorgang

Der Händler muss spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich angeben, welche Zahlungsmittel akzeptiert werden und ob Lieferbeschränkungen bestehen (Hinweis: Geoblocking-Verbot muss beachtet werden – siehe auch den Leitfaden „EU-Geoblocking Verordnung“, abrufbar unter <https://www.handelsverband.at>).

Der Händler muss in klarer, leicht zugänglicher und ständig abrufbarer Weise zudem über Folgendes informieren („Bestellhilfe“)\*:

- einzelne technische Schritte, die zum Vertragsabschluss führen (dem Kunden muss erkennbar sein, mit welchem Schritt der Vertrag geschlossen wird; Fortschrittsleiste ist empfehlenswert);
- ob der Vertragstext nach Vertragsabschluss gespeichert wird und wenn ja, wo er zugänglich ist;
- Hinweise, dass zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern vor Abgabe der Vertragserklärung technische Mittel bestehen (Korrekturseite);
- Sprachen, in denen der Vertrag abgeschlossen werden kann.

## 7. Bestellübersicht

Bevor der Verbraucher eine Vertragserklärung abgibt, müssen nachfolgende Informationen klar und in hervorgehobener Weise mit dem letzten Bestellschritt erteilt werden:

- wesentliche Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung;
- Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung (inkl. Steuer, Abgaben,

Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstiger Kosten); Gesamtkosten bzw. monatliche Kosten bei unbefristeten Verträgen oder Abo-Verträgen;

- Vertragslaufzeit und Kündigungsmodalitäten bei unbefristeten oder sich automatisch verlängernden Verträgen.

Der Kunde muss die Möglichkeit haben, vor der Abgabe seiner Vertragserklärung Eingabefehler erkennen und berichtigen zu können. Der Abschluss der Bestellung hat durch eine ausdrückliche Bestätigung des Verbrauchers, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist, zu erfolgen (Button mit „Zahlungspflichtig bestellen“ o.ä.).

## **8. Zahlungssicherheit**

Der Händler gewährleistet die Sicherheit der zahlungsrelevanten Daten seiner Kunden. Die Übertragung von persönlichen Zahlungsinformationen muss verschlüsselt abgewickelt werden (z.B. SSL-Verschlüsselung). Der Händler hat eine sichere Verbindung und sohin eine risikolose Zahlungsabwicklung zu gewährleisten.

## **9. Empfangsbestätigung**

Der Eingang der Bestellung ist vom Händler unverzüglich per E-Mail zu bestätigen.

## **10. Vertragsbestätigung**

Der Händler verpflichtet sich innerhalb einer angemessenen Frist nach dem Vertragsabschluss, spätestens jedoch zum Zeitpunkt der Lieferung der Ware bzw. vor dem Beginn der Dienstleistungserbringung eine Vertragsbestätigung per E-Mail oder Papier inkl. aller vorvertraglichen Informationspflichten gemäß § 4 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) zu erteilen.

## **11. Pflichten im Widerrufsfall**

Der Eingang der Rücktrittserklärung muss dem Verbraucher unverzüglich per E-Mail bestätigt werden und alle geleisteten Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme

der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass eine andere Art der Lieferung als die angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt wurde), sind unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung, zu erstatten.

## **12. Beschwerden**

Auf der Website ist leicht zugänglich ein Link zur „europäischen Online-Streitbelegungs-Plattform (ODR)“ zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern sowie eine E-Mail-Adresse für Kundenbeschwerden anzugeben. Sollte sich der Händler freiwillig dazu verpflichtet haben, eine Stelle zur alternativen Streitbeilegung (AS-Stelle) zur Beilegung von Streitigkeiten einzuschalten, muss er den Verbraucher auf seiner Website über die AS-Stelle, die Website der AS-Stelle und die Voraussetzungen für diesen Zugang in Kenntnis setzen. Unabhängig davon, ob sich der Händler einer AS-Stelle unterworfen hat, muss er im konkreten Streitfall, bei dem keine Einigung erzielt werden konnte, den Verbraucher auf die zuständige AS-Stelle hinweisen und angeben, ob er an dem AS-Verfahren teilnehmen wird. Der Händler verpflichtet sich, Kundenbeschwerden innerhalb von 3 Werktagen inhaltlich zu beantworten.

## **13. Datenschutz**

Der Händler verpflichtet sich, die Grundsätze der Verarbeitung personenbezogener Daten einzuhalten (Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz, Zweckbindung, Datenminimierung, Richtigkeit, Speicherbegrenzung, Integrität und Vertraulichkeit, Rechenschaftspflicht).

Der Händler darf personenbezogene Daten nur dann verarbeiten, erheben, nutzen und an Dritte weitergeben, sofern dies gesetzlich erlaubt ist oder der Kunde seine ausdrückliche Einwilligung erteilt hat (Verbot von vorausgefüllten „Checkboxen“). Insbesondere erfolgt die Übermittlung von Werbung/Newsletter nur nach vorheriger ausdrücklicher

Zustimmung durch den Kunden (Ausnahme: § 174 Telekommunikationsgesetz (TKG)).

Der Kunde ist in der leicht auffindbaren Datenschutzerklärung über den Zweck und die Verwendung seiner persönlichen Daten, die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung seiner Daten, die Speicherdauer bzw. Kriterien für die Festlegung der Dauer, seine Betroffenenrechte (Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung, Beschwerderecht, ggf. Recht auf Datenübertragbarkeit, Widerrufsrecht) sowie den Verantwortlichen iSd Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verständlich und ausführlich zu informieren.

Der Händler verpflichtet sich, die Daten seiner Kunden angemessen gegen Missbrauch zu schützen und nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungszeit bzw. vorgesehenen angemessenen Speicherfrist zu löschen. Einem Auskunftsbegehren ist fristgerecht nachzukommen.

Der Handelsverband prüft, ob eine Datenschutzerklärung vorhanden ist und ob über die Betroffenenrechte aufgeklärt wird. Stichprobenartig wird geprüft, ob die Datenschutzerklärung in Verbindung mit dem Aufbau der Website plausibel ist. Der Handelsverband behält sich vor, vom Händler Informationen iZm dem Datenschutz einzuholen und diese im Detail zu prüfen. Jedenfalls trifft den Händler die Verpflichtung, die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, wie z.B. gemäß DSGVO, Datenschutzgesetz (DSG) und TKG einzuhalten und fortlaufend zu prüfen.

#### **14. Jugendschutzbestimmungen**

Der Händler beachtet die landesgesetzlichen Jugendschutzbestimmungen wie z.B. das Verbot des Zugänglichmachens von entwicklungsgefährdenden Medien und Gegenständen.

#### **15. Händler(selbst)verpflichtung**

Der Händler verpflichtet sich neben den explizit angeführten Bestimmungen allgemein zur Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, wie z.B. FAGG, Konsumentenschutzgesetz (KschG), UWG, ECG, MedienG, TKG, DSGVO, DSG, Strafgesetzbuch (StGB), GewO und Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG). Die Aufzählung ist jedenfalls nicht als taxativ anzusehen und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

*\* Die mit \* gekennzeichneten Kriterien müssen gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen auf der Website angeführt werden. Da diese Kriterien jedoch für die grundsätzliche Vertrauenswürdigkeit in den Online-Shop nicht relevant sind, hindert deren Nichtanführung nicht an der Verleihung des Trustmark Austria bzw. führt nicht zu dessen Entzug.*