



# Die Trusted Shops Qualitätskriterien

Seit mehr als 20 Jahren zeichnet das Trusted Shops Gütesiegel Online-Shops aus. Erfüllt ein Anbieter die Qualitätskriterien und liegen auch die Qualitätsindikatoren im erforderlichen Bereich, erhält er die Auszeichnung mit dem Trusted Shops Gütesiegel. Dabei spielen auch die Bewertungen der Käufer\*innen eine entscheidende Rolle. Das Gütesiegel, als nicht käufliche Auszeichnung, visualisiert die Einhaltung der aufgeführten Kriterien. Neben der initialen Qualitätsprüfung erfolgt ein kontinuierliches Monitoring auf Einhaltung der Qualitätsindikatoren. Wenn wir dabei feststellen, dass die Qualitätsindikatoren im Durchschnitt der letzten 30 Tage nicht eingehalten werden und keine Lösung gefunden wird, wird dem Shop das Gütesiegel wieder entzogen.

---

## Jeder Onlineshop mit gültigen Trusted Shops Gütesiegel erfüllt die folgenden Kriterien:

### Eine geprüfte Identität

Zu Beginn der Zusammenarbeit werden die Identität des Unternehmens sowie dessen Bonität überprüft. Die Bonität wird zudem fortlaufend überwacht.

### Aktiver Käuferschutz

Wir verleihen unser Gütesiegel ausschließlich an Shops, von denen wir überzeugt sind. Dafür gehen wir sogar so weit, dass wir im Fall der Fälle mit unserem Trusted Shops Käuferschutz bürgen. Das heißt, dass jede gezahlte Bestellung in diesem Shop finanziell abgesichert ist. Jeder Online-Shop mit unserem Gütesiegel bietet Kundinnen und Kunden daher den Käuferschutz über die sogenannte Trustbadge®-Technologie an.

### Verbraucherfreundliches Einkaufserlebnis

**Wir führen Testbestellungen durch und überprüfen dabei folgende Punkte des Einkaufsprozesses:**

- Es besteht eine sichere, vollständig verschlüsselte Datenübertragung.
- Ein übersichtlicher Widerrufsprozess und zumutbare Widerrufsbedingungen mit einer Frist von mindestens 14 Tagen sind gegeben. Es finden sich leicht Informationen wie die Bestellung zu widerrufen ist und wohin die Rücksendung zu erfolgen hat. Es wird transparent mitgeteilt, wer die Rücksendekosten trägt und ob manche Waren oder Dienstleistungen vom Widerruf ausgeschlossen sind.
- Informationen zur Identität des Händlers & eine Kontaktmöglichkeit sind leicht zu finden.
- Die angebotenen Produkte, Texte und Abbildungen verstoßen nicht gegen die Trusted Shops Ausschlusskriterien, wie zum Beispiel Waffen oder illegales Glücksspiel.
- Die Preise und alle Preisbestandteile werden transparent angezeigt und aufgeschlüsselt.
- Versandkosten sind klar ausgewiesen.
- Die Lieferzeit/ Leistungszeit wird deutlich angegeben.
- Die Zielgruppe ist klar ersichtlich, z.B. bei Verkauf an Gewerbetreibende oder Unternehmer.
- Klarer und verständlicher Bestellprozess: auf der Bestellseite werden alle Produkte und Leistungen, ihre Preise und Zusatzkosten, die Versandkosten sowie alle weiteren Informationen rund um die Bestellung klar und verständlich zusammengefasst. Der Bestellbutton ist eindeutig bezeichnet.
- Eine Bestellbestätigung erfolgt unmittelbar per E-Mail mit detaillierter und klar verständlicher Auflistung der bestellten Produkte, Preise, evtl. Zusatzkosten und Versandkosten.

---

## Der Online-Shop erfüllt im Durchschnitt der letzten 30 Tage die folgenden 3 Qualitätsindikatoren:

### 4.0 Sterne in Trusted Shops Bewertungen

Die gesammelten Bewertungen dürfen eine Durchschnittsnote von 4 Sternen nicht unterschreiten. Das tagesaktuelle Monitoring berücksichtigt sowohl die letzten 30 Tage als auch die letzten 12 Monate.

### Service-Kommunikation

Der Online-Shop muss mindestens 95% der Käuferschutz-Anfragen innerhalb von fünf Tagen über das Trusted Shops System beantworten, um das Gütesiegel anzeigen zu dürfen.

### Käuferschutz Erstattungsquote

Aus Käufer\*innen Sicht sollten Bestellungen bestenfalls immer reibungslos verlaufen. Daher überwachen wir während der gesamten Zusammenarbeit, wie häufig der Käuferschutz bei gezahlten Bestellungen zum Einsatz kommt. Sind stets mindestens 95% aller Bestellungen ohne Antrag auf Erstattung verlaufen, bleibt das Gütesiegel aktiv.