



Fair Shops Standard

Überblick
Basis-Anforderungen
Bonus-Kriterien

Fair Shops Standard: Vier Bereiche

Zwei „Tracks“: **Physische Waren / Dienstleistungen** oder **digitale bzw. virtuelle Produkte**

Präsenz

Der Betreiber des Shops muss verantwortlich und ausreichend gut erreichbar sein

- Rechtlicher Sitz
- Rechtlicher Verkäufer
- Unternehmensinformationen
- Erreichbarkeit

Transparenz

Kosten und Gültigkeit des Widerrufsrechts sind transparent

- Versandkosten
- Lieferzeiten
- Retourekosten



Sicherheit

Technische Sicherheit durch Verschlüsselung
Bestehende Möglichkeiten, sich bei Problemen mit den Betreiber einigen zu können, ohne sofortiges Gerichtsverfahren

Konditionen - Bonusbereich

Angebotene Konditionen sind vorteilhaft für den Kunden

Ersatz für Widerrufsrecht, wenn dies nicht gilt
Versandkosten
Retourekosten

Fair Shops Standard

Erfüllung aller MUSS-Kriterien

Erzielung von mind. 50 Bonuspunkten

Fair Shops Standard: Präsenz

	Kriterium	Kommentierung	Physische Produkte & Dienstleistungen (auch Abos)	Digitale Produkte (auch Abos)	Erfüllt?
P1	Shop vollständig in Sprache des Gültigkeitslandes	<ul style="list-style-type: none"> Navigation, AGB, Datenschutz, FAQ, Beschreibungen etc. Sprachschalter ok 	M	M	
P2	Shopbetreiber laut Impressum ist rechtlich der Verkäufer	<ul style="list-style-type: none"> kein Marktplatz, Mittler, Agent, etc. 	M	M	
P3	Versendung in Gültigkeitsland (=Deutschland) aus einem Lager im gleichen Zollraum	<ul style="list-style-type: none"> Keine Notwendigkeit der Zollabwicklung für den Käufer Bestimmte Drop-Shipment-Modelle werden damit nicht akzeptiert 	M	-	
P4	Vollständiges Impressum	<ul style="list-style-type: none"> Firma, Adresse, lokale Steuernummer Angabe des Namens eines Vertreters (natürliche Person) Angabe einer E-Mail-Adresse 	M	M	
P5	Rechtsform, Rechtssitz oder rechtsfähige Vertretung laut Impressum aus bzw. in einem Land mit offizieller Sprache des Gültigkeitslandes (=Deutsch)	<ul style="list-style-type: none"> Ein deutscher Shop einer englischen Limited wird damit nicht akzeptiert Ein deutscher Shop einer SE (Societas Europaea) wird akzeptiert 	M	M	
P7	Telefonnummer leicht auffindbar	<ul style="list-style-type: none"> Vorhanden auf Homepage oder unter Homepage-Link „Kontakt“ direkt auffindbar oder im Impressum keine 0900-Nummer 	M	M	
P8	Zeiten der telefonische Erreichbarkeit werden genannt	<ul style="list-style-type: none"> neben der Telefonnummer; an einer der oben genannten Stellen 	M	M	

Gültigkeitsland: Deutschland

M = Muss-Kriterium, VA = Bonuskriterium

Fair Shops Standard: Sicherheit

	Kriterium	Kommentierung	Physische Produkte & Dienstleistungen (auch Abos)	Digitale Produkte (auch Abos)	Erfüllt?
S1	Webseite SSL-verschlüsselt	<ul style="list-style-type: none"> Direkt ab Aufruf 	M	M	
S2	Es gibt ein Zahlungsmittel mit Käuferschutz, auch für falsche Produkteigenschaften	<ul style="list-style-type: none"> PayPal, AmazonPay, Lastschrift, Rechnung Beim Verkauf von Dienstleistungen: AmazonPay gilt nicht 	M	M	
S3	Angebot Kauf auf Rechnung, Zahlung nach Leistungserbringung oder Lastschrifteinzug	<ul style="list-style-type: none"> Dies bedeutet sehr guten Käuferschutz Keine Übertrag der Forderung auf Zahlungsdienstleister Max. 20% Anzahlung Keine Eingrenzung auf bestimmte Kundengruppen Bonitätsprüfung vorab ist zulässig 	VA / 20 Bonus-Punkte	VA / 20 Bonus-Punkte	
S4	Teilnahme alternative Streitbeilegung	<ul style="list-style-type: none"> Teilnahme muss ohne Ausnahme oder mit nur sehr wenigen Ausnahmen zugesichert werden 	VA / 50 Bonus-Punkte	VA / 50 Bonus-Punkte	
S5	Zusammenfassung vor Bestellung vorhanden	<ul style="list-style-type: none"> Artikel, Menge, Versandkosten, Lieferzeit müssen angegeben sein One-Page-Bestellung (alles auf einer Seite) wird akzeptiert 	M	M	
S6	Klarheit über Fälligkeit der Zahlung	<ul style="list-style-type: none"> Problematisch z.B. bei Reisedienstleistungen, Abos, Dienstleistungen etc. Klare Regelung im Bestellprozess gefordert 	M	M	
S7	Keine Überraschungen im Bestellprozess	<ul style="list-style-type: none"> Keine Aufschläge, Forderung besonderer Daten, automat. Zustimmungserklärungen zum Kauf von weiteren Produkten etc. 	M	M	

M = Muss-Kriterium, VA = Bonuskriterium

Fair Shops Standard: Transparenz

	Kriterium	Kommentierung	Physische Produkte & Dienstleistungen (auch Abos)	Digitale Produkte (auch Abos)	Erfüllt?
T1	Lieferfristen auf Seite der Produktbeschreibung angegeben	<ul style="list-style-type: none"> Bei physischer Ware: "Sofort versandfertig" oder Angabe Lagerbestand oder "Lieferzeit X Tage / Wochen" sind ok Bei Dienstleistungen: Klarheit über Beginn der Inanspruchnahme 	M	-	
T2	Versandkosten und Lieferfrist im Warenkorb / Bestellprozess angegeben	<ul style="list-style-type: none"> Lieferfrist: Angabe in Tagen oder „sofort versandfertig“ Bei virtueller Ware (oder Vouchers, Reiseunterlagen etc.): Angabe, wann die Bereitstellung erfolgt Versandkosten: auch Angabe, wenn keine Versandkosten 	M	M (Bereitstellung)	
T3	Versandkosten sind transparent	<ul style="list-style-type: none"> Angabe auf Homepage oder unter direktem Link von der Homepage mit Namen „Versand“, „Versendung“, „Lieferung“ oder dergleichen Angaben in FAQ, AGB nicht ausreichend 	M	-	
T4	Retourekosten und -adresse transparent	<ul style="list-style-type: none"> Angabe auf Homepage oder unter direktem Link von der Homepage mit Namen „Rückgabe“, „Retoure“, „Widerruf“ oder dergleichen Angaben in FAQ, AGB nicht ausreichend Angaben müssen vollständig und verständlich sein 	M		
T5	Wenn der Shop vorrangig Waren verkauft, bei denen es kein Widerrufsrecht gibt oder dieses ausgeschlossen wurde: Klarer Hinweis im Bestellprozess muss erfolgen	<ul style="list-style-type: none"> Nicht erforderlich bei selektiven Produktgruppen Dann reicht allgemeine Angabe in den AGB 	M	M	
T6	Bestellung als Gast möglich	<ul style="list-style-type: none"> Bestellung ist ohne Passwort bzw. Kontoanlegung möglich 	VA / 5 Bonus-Punkte	VA / 5 Bonus-Punkte	

M = Muss-Kriterium, VA = Bonuskriterium

Fair Shops Standard: Konditionen

	Kriterium	Kommentierung	Physische Produkte & Dienstleistungen (auch Abos)	Digitale Produkte (auch Abos)	Erfüllt?
K1	Kreditkarte wird als Zahlungsmittel angeboten	<ul style="list-style-type: none"> Ermöglicht dem Käufer eine einfache, kurzfristige Finanzierung 	VA / 5 Bonus-Punkte	VA / 5 Bonus-Punkte	
K2	Keine Versandkosten auf Paketlieferungen, ab 0 Euro	<ul style="list-style-type: none"> Nur Versandkosten auf Sperrgut ist ok Paralleler Mindestbestellwert ist ok, aber max. 40 Euro 	VA / 20 Bonus-Punkte	-	
K3	Keine Versandkosten auf Paketlieferungen, ab max. 100 Euro	<ul style="list-style-type: none"> Gilt nur, wenn K2 nicht zutrifft Mindestbestellwert darf auch hier max. 40 Euro betragen 	VA / 10 Bonus-Punkte	-	
K4	Retoure von Paketen ist kostenfrei für den Käufer	<ul style="list-style-type: none"> Mit Versandmittel der Wahl des Verkäufers 	VA / 25 Bonus-Punkte	-	
K5	Retoure auch von Sperrgut ist kostenfrei für den Käufer	<ul style="list-style-type: none"> Mit Versandmittel der Wahl des Verkäufers 	VA / 25 Bonus-Punkte	-	
K6	Wenn Widerrufsrecht nicht ausschließbar: Längere Frist für Retouren wird geboten	<ul style="list-style-type: none"> Wenn Widerrufsrecht gilt: 14 Tage sind vorgeschrieben; es müssen also mehr als 14 Tage sein 	VA / 10 Bonus-Punkte		
K7	Wenn Widerrufsrecht nicht gilt oder ausschließbar: Ausschluß erfolgt nicht oder Widerrufsrecht wird sinnvoll ersetzt	<ul style="list-style-type: none"> Ersatz von Widerrufsrecht: Muss eine „ausreichend“ lange Nutzung des gekauften Produktes oder der Dienstleistung ermöglichen Kann bei Software auch im Bereich von Tagen oder Stunden liegen 	VA / 30 Bonus-Punkte	VA / 30 Bonus-Punkte	

M = Muss-Kriterium, VA = Bonuskriterium

Bonus-Kriterien

Kriterium	Beschreibung	Physische Produkte & Dienstleistungen (auch Abos)	Digitale Produkte (auch Abos)	Punkte?
Shop-eigenes Angebot Kauf auf Rechnung, Zahlung nach Leistungserbringung oder Lastschriftinzug	Kunde behält das Heft des Handelns; dennoch steht er aber unter Druck; Rechnungskauf über Dritte zählt nicht	20	20	
Teilnahme alternative Streitbeilegung	Muss verpflichtend sein in den meisten Fällen Gute Möglichkeit, im Streitfall eine Lösung zu finden	50	50	
Bestellung als Gast möglich	Erlaubt eine weniger verbindliche Bestellung	5	5	
Kreditkartenzahlung möglich	Ermöglicht eine kurzfristige Finanzierung	5	5	
Keine Versandkosten für Pakete, ab 0 Euro	Klarer Mehrwert	20	na	
Keine Versandkosten für Pakete, ab max. 100 Euro	Klarer Mehrwert; wird nur gezahlt, wenn vorheriges Kriterium nicht erfüllt ist	10	na	
Retoure von Paketen ist kostenfrei für den Käufer	Klarer Mehrwert	25	na	
Retoure auch von Sperrgut ist kostenfrei für den Käufer	Klarer Mehrwert	25	na	
Wenn Widerrufsrecht nicht ausschließbar: Längere Frist für Retouren	Klarer Mehrwert	10	10	
Wenn Widerrufsrecht ausschließbar: Ausschluss erfolgt nicht, oder wird sinnvoll ersetzt	Klarer Mehrwert	30	30	
Die erforderlichen Punkte können auch durch Buchung von Fair-Shops-Konfliktservices erzielt werden:				
Fair-Shops-Themenportal	Informiert transparent zu wichtigen Themen und hilft, Konflikte zu vermeiden	10	10	
Fair-Shops-Beschwerdeservice	Unterstützt die Parteien im Konfliktfall	40	40	

Es werden insgesamt 50 Bonuspunkte benötigt!