



# Die Trusted Shops Qualitätskriterien

Seit mehr als 20 Jahren zeichnet das Trusted Shops Gütesiegel Online-Shops aus. Erfüllt ein Shop die Qualitätskriterien und liegen auch die sogenannten Qualitätsindikatoren im erforderlichen Bereich, erhält er die Auszeichnung mit dem Trusted Shops Gütesiegel. Dabei spielen auch die Bewertungen von Käuferinnen und Käufern eine entscheidende Rolle. Das Gütesiegel ist dabei die nicht käufliche Auszeichnung, die visuell zeigt, dass die aufgeführten Kriterien eingehalten werden.

Neben der initialen Qualitätsprüfung überwachen wir kontinuierlich die Einhaltung der Qualitätsindikatoren. Wenn wir dabei feststellen, dass die Qualitätsindikatoren im Durchschnitt der letzten 30 Tage nicht eingehalten werden und keine Lösung gefunden wird, entziehen wir dem Shop das Gütesiegel wieder.

---

## Jeder Online-Shop mit gültigem Trusted Shops Gütesiegel erfüllt die folgenden Kriterien:

### Geprüfte Identität

Zu Beginn der Zusammenarbeit überprüfen wir die Identität des Unternehmens sowie dessen Bonität. Die Bonität überwachen wir zudem fortlaufend.

### Aktiver Käuferschutz

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

### Verbraucherfreundliches Einkaufserlebnis

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

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

---

## Jeder 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 Sicht der Käuferinnen und Käufer 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.