

TÜV Online-Portal gültig für Vermittlungsservice Prüfgrundlagen



Basisanforderungen

- Der Dienstleistungsprozess ist angemessen dokumentiert. Die wesentlichen Dokumentationen sind verfügbar und bekanntgemacht. Die verwendeten Hilfsmittel (Software, Formblätter, etc.) sind festgelegt. Die Ermittlung von Randbedingungen wie z.B. Rechtsänderungen, etc. ist beschrieben. Vorbeugende Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind festgelegt.
- Die Kommunikationsmittel sind vollständig. Sie enthalten für den Kunden verständliche Informationen. Ein Aktualisierungsprozess für den Vermittlungsservice ist installiert und umgesetzt.
- Der Dienstleistungsprozess ist im Unternehmen umgesetzt.
- Das Management kontrolliert den Dienstleistungsprozess.
- Es ist ein Impressum mit den erforderlichen Angaben vorhanden.
- Es muss eine elektronische Kontaktmöglichkeit bestehen.
- Es existiert eine aufrufbare Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen / Allgemeinen Versicherungsbedingungen.
- Die AGB/AVB sind einfach lesbar und verständlich.
- Die Einwilligung zu den AGB / AVB ist eindeutig definiert. Die AGB / AVB sind druckbar und speicherbar.
- Alle erforderlichen Hinweise sind in der Datenschutzerklärung enthalten.

Information

- Das Portal hat eine Anbieterkennzeichnung. Es ist z.B. ein Impressum mit den erforderlichen Angaben vorhanden. Die Angaben sind schnell erreichbar. Der Inhalt ist korrekt. Die Aussagen sind zutreffend.
- Es besteht eine elektronische Kontaktmöglichkeit.
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) oder Nutzungsbedingungen (NB) sind aufrufbar. Diese sind leicht auffindbar (one click away). Die notwendige Nachvollziehbarkeit (Klarheit) ist gegeben. Werbeaussagen stehen im Einklang mit den AGB / NB.
- Die AGB bzw. NB sind einfach lesbar und verständlich.
- Die AGB- / NB-Zustimmung ist eindeutig.
- Der Portalbetreiber informiert vollständig über alle gespeicherten Daten.
- Eine erforderliche Erlaubnis zur Geschäftsbetriebung (z.B. nach GewO) liegt vor. Ein klarer Hinweis ist vorhanden.
- Zur Beilegung von Streitigkeiten ist ein Link zur OS-Plattform vorhanden. Die Europäische

Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

- Die Aktualisierungszeitpunkte der Informationen sind angegeben.
- Links zu Anbietern sind gekennzeichnet.

inhaltliche Mindestanforderungen

- Die Startseite ist übersichtlich strukturiert. Der Nutzer sollen sich auf einer Homepage sofort zurechtfinden.
- Wichtige Informationsseiten (Anbieterkennung, Datenschutz, AGB, etc.) sind von der Startseite leicht erreichbar.
- Die Farbkombinationen weisen ausreichende Kontraste auf. Sie erleichtern das Lesen der Informationstexte.
- Die Schriftart unterstützt das Lesen der Texte.
- Die Navigation ist übersichtlich angeordnet und selbst beschreibend.
- Der Webaufttritt hat eine Sitemap-Funktion (Seitenübersicht).
- Das Portal verfügt über eine benutzerfreundliche und unterstützende Suchfunktion.
- Zur Beschreibung sind Dienstleistungsmerkmale (Vermittlung) angegeben.
- Die Merkmale sind strukturiert und übersichtlich dargestellt.
- Das Portal erlaubt dem Nutzer eine einfache selbsterklärende Anwendung. Die Vermittlungsdienstleistung enthält zu den angebotenen Produkten oder Dienstleistungen ausreichende und umfassende Informationen.
- Die Informationen zu externen Anbietern sind ausreichend. Die Informationen enthalten Name/Logo sowie Anschrift des Anbieters der Ware oder der Dienstleistung.
- Die Kontaktaufnahme zu den externen Anbietern ist sichergestellt.
- Die Serviceversprechen sind umgesetzt und eingehalten.
- Die Kundenversprechen sind umgesetzt und eingehalten.
- Die Meldung von falschen Informationen ist möglich.

Nutzungsbedingungen

- Die Nutzungsbedingungen des Portals sind vollständig und frühzeitig offengelegt. Es existiert frühzeitig ein Hinweis auf erforderliche Daten.
- Das Portal gewährleistet zur Kontaktaufnahme/Information einen unabhängigen Zugang.
- Das Portal ist frei von versteckten, nicht sichtbaren, Nebenbedingungen des Portalbetreibers.
- Eingeschränkte Informationen, z.B. zeitlich "gilt bis:" - gilt ab:") sind klar und verständlich dargestellt.

offline-Prozess

- Bei der persönlichen Kontaktaufnahme wird eine qualifizierte Datenaufnahme durchgeführt.
- Die Prüfung von Kundendaten ist realistisch und fundiert.
- Die Anbieter der Produkte oder Dienstleistungen werden hinreichend qualifiziert.
- Die Darstellung von unseriösen bzw. unwahrscheinlichen Informationen oder Angeboten

wird verhindert.

- Das eingesetzte Personal hat die notwendigen Fach- und Spezialkenntnisse zur Bewertung der Informationen.
- Die Werbungen mit Auszeichnungen (Qualitätseigenschaften/Zertifikaten/Erfüllung von Qualitätsstandards) sind nachvollziehbar und korrekt dargestellt.
- Die Informationen werden ständig auf Aktualität überprüft.
- Die benutzten Vertragswerke entsprechen inhaltlich den Mustervorgaben einschlägiger Vereinigungen.

Transparenz

- Das Portal vermittelt eine ausreichende Transparenz. Die Identität des Betreibers ist eindeutig dargelegt.
- Die umfassende Information zum Betreiber ist einfach und schnell zu finden (one click away).
- Die Finanzierung des Angebotes (Portal) ist offengelegt.
- Werbung (Fremdwerbung) ist von Angebot / Information deutlich erkennbar abgegrenzt.