

TÜV geprüftes Online-Portal gültig für Informationsservice Prüfgrundlagen Teil 2



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 die Informationen ist installiert und umgesetzt.
- Der Dienstleistungsprozess ist im Unternehmen umgesetzt.
- Das Management kontrolliert den Dienstleistungsprozess.

Nutzungsanforderungen

- 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.
- Werbung (Fremdwerbung) ist von Angebot / Information deutlich erkennbar abgegrenzt.
- Die AGB bzw. NB sind einfach lesbar und verständlich.

Verständlichkeit

- Das Portal erlaubt dem Nutzer eine einfache selbsterklärende Anwendung. Die Darstellung der angebotenen Informationen ist übersichtlich und umfassend. Die Texte sind verständlich.

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.

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- / NB-Zustimmung ist eindeutig. Der Portalbetreiber informiert vollständig über alle gespeicherten Daten. Eine erforderliche Erlaubnis zur Geschäftsbetreibung (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.

Darstellung

- Die Startseite ist übersichtlich strukturiert. Die 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.

Anwendung

- Zur Beschreibung sind Informationsmerkmale angegeben.
- Die Merkmale sind strukturiert und übersichtlich dargestellt.
- 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 Meldung von falschen Informationen ist möglich.

offline-Prozess

- Bei der persönlichen Kontaktaufnahme wird eine qualifizierte Datenaufnahme durchgeführt.
- Die Prüfung von Kundendaten ist realistisch und fundiert.
- Die dargestellten Informationen sind 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.