



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

## *Gütesiegel, Garantie und Gewinn für Ihren Shop*

- ***Mit Trusted Shops steigern Sie das Vertrauen in Ihren Shop***
- ***Steigern Sie Ihren Umsatz und senken Sie Ihre Zahlungsausfälle***
- ***Vermeiden Sie Abmahnungen und rechtliche Fehler***





**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

**INHALT**

**VORTEILE**

**LEISTUNGEN**

**REFERENZEN**

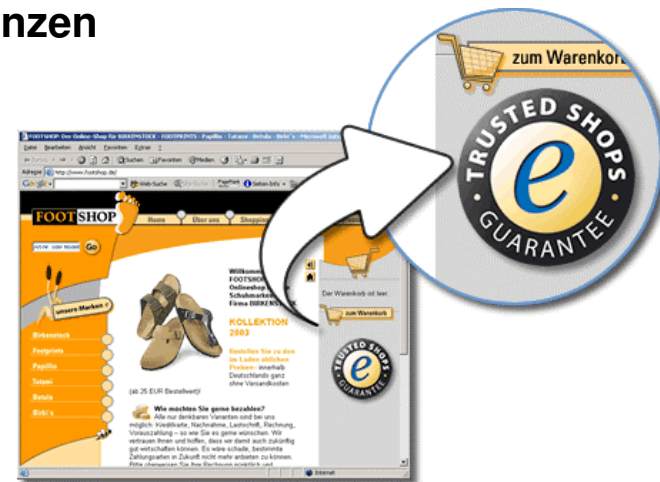
**PRESSE**

**UNTERNEHMEN**

**KONTAKT**

## Überblick

- Was hat Vertrauen mit Umsatz zu tun?
- Der Nutzen von Trusted Shops
- Die Leistungen von Trusted Shops
- Erfahrungen von Shopbetreibern und Referenzen
- Was sagt die Presse zu Trusted Shops?
- Wir über uns





**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

**INHALT**

**VORTEILE**

**LEISTUNGEN**

**REFERENZEN**

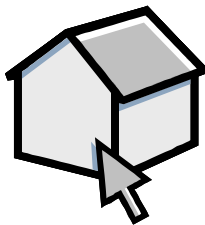
**PRESSE**

**UNTERNEHMEN**

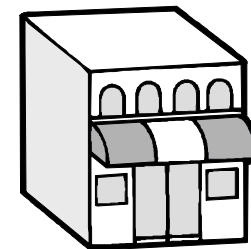
**KONTAKT**

## Was hat Vertrauen mit Umsatz zu tun?

Online-Käufer



Online-Shop



**Nicht-Lieferung**  
**Keine Rückerstattung**  
**Kreditkartendiebstahl**  
...

64,1% der Internet Käufer nennen mangelndes Vertrauen als Grund für Kaufabbrüche  
(W3B Survey of 87,528 Internet users)



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

**INHALT**

**VORTEILE**

**LEISTUNGEN**

**REFERENZEN**

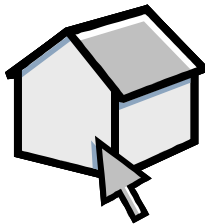
**PRESSE**

**UNTERNEHMEN**

**KONTAKT**

## *Trusted Shops schafft Vertrauen im Online-Handel*

Online-Käufer



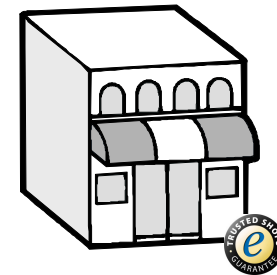
Mehr als 1,5 Mio.  
registrierte  
Verbraucher

OK



Shop Zertifizierung, Käuferschutz, Streitschlichtung

Online-Shop



Mehr als 2.000  
zertifizierte Online-  
Händler



## *Ihr Nutzen durch Trusted Shops*

### ▪ **Verbesserte Konversionsrate und Umsatzsteigerung durch:**

- ✓ Mehr Vertrauen Ihrer Kunden in Ihren Shop
- ✓ Bekanntheit des Trusted Shops Gütesiegels in Europa
- ✓ Kostenlose Geld-zurück-Garantie mit Käuferschutz und Service
- ✓ Optimierung Ihres Bestellprozesses und Ihrer Informationen
- ✓ Neue Kundengruppen durch unsere Marketing- und PR-Unterstützung

### ▪ **Reduzierung Ihres Abmahnrisikos und Vermeidung rechtlicher Fehler durch:**

- ✓ Erfahrung aus über 5.000 Shop-Prüfungen
- ✓ Prävention mit bewährten Formulierungen und geprüften Mustern
- ✓ Praxisorientierte und verständliche Hinweise
- ✓ Abmahnungsradar bei Bekanntwerden von Abmahnwellen
- ✓ Grundlegendokumente und Erfahrungen anderer Shopbetreiber

**Gütesiegel** **+** **Geld-zurück-Garantie** **+** **Service** **=** **Vertrauen**



## Der Trusted Shops Effekt

### Effekt 1: Umsatz

Steigerung des Umsatzes im Shop durch bessere Konversionsrate

Mehr Umsatz

+16,2% \*

Bei einem Umsatz von 100.000 EUR im Monat ergibt sich einen Mehrumsatz von 190.000 EUR im Jahr!

### Effekt 2: Vorkasse

Steigerung der für den Shopbetreiber vorteilhaften Zahlweise „Vorkasse“

Mehr Vorkasse

+19,8% \*

Bei einem Umsatz von EUR 100.000 im Monat werden EUR 116.000 nicht mehr von Zahlungsausfällen bedroht.

### Effekt 3: Sicherheit

Anteil der Mitglieder, die mehr Sicherheit vor kostspieligen Abmahnungen haben

Rechtsicherer

83,8% \*

Aufwand- und Kostenersparnis wegen weniger Abmahnungen (durchschn. Kosten von 1.400 EUR)

\* Quelle Trusted Shops: Ergebnisse wurden von der Trusted Shops Mitglieder Umfrage im März 2007 bestätigt



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

**INHALT**

**VORTEILE**

**LEISTUNGEN**

**REFERENZEN**

**PRESSE**

**UNTERNEHMEN**

**KONTAKT**

## *Die Leistungen von Trusted Shops im Überblick*

Eine Trusted Shops Mitgliedschaft ist ein Rund-um-sicher-Paket aus folgenden paketabhängigen Kernleistungen, die auf den folgenden Seiten einzeln vorgestellt werden:

- 1. Trusted Shops Experten-Audit**
- 2. Prüfung & Gütesiegel**
- 3. Garantie & Service**
- 4. Marketing und PR-Leistungen**
- 5. Erweiterte Service-Leistungen**

Auf [www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de) können Sie alle Leistungen leicht vergleichen und das richtige Paket für Ihren Shop wählen.





**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

**INHALT**

**VORTEILE**

**LEISTUNGEN**

**REFERENZEN**

**PRESSE**

**UNTERNEHMEN**

**KONTAKT**

## *Komponente 1: Die Trusted Shops Experten-Audits*

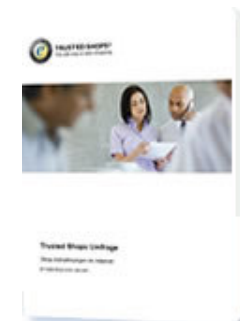
### ▪ **Trusted Shops Basis-Audit**

- Prüfung auf relevanteste nationale und europäische Gesetze zum Online-Shopping, Berücksichtigung aktueller Urteile und bekannter Abmahnrisiken
- Individuelles 40-seitiges Prüfungsprotokoll
- 140 seitiges Praxis-Handbuch inklusive
- Mehr als 50 rechtssichere Formulierungen
- Zugang zum Online-Mustershop, Updates



### ▪ **Trusted Shops Usability-Audit (optional)**

- standardisierte Prüfung der Usability Ihres Online-Shops in 9 Themengebieten mit über 75 Einzelkriterien



### ▪ **Trusted Shops Security-Audit (optional)**

- sicherheitstechnische Untersuchung mittels aktueller Prüfungssoftware auf bekannte Sicherheitsrisiken



## *Komponente 2: Prüfung & Gütesiegel*

- **Prüfung auf Erfüllung aller Qualitätskriterien**  
Durch die Einhaltung dieser Qualitätskriterien reduzieren Sie viele Abmahnrisiken und heben sich positiv von Ihren Mitwettbewerbern ab.
- **Nutzung des bekannten Trusted Shops Gütesiegels**  
Präsentieren Sie sich als sicherer und geprüfter Online-Shop und überzeugen Sie selbst kritische Online-Shopper durch Rundum-sicher-Paket.
- **Online-Zertifikat zur Verlinkung in Ihrem Shop**  
Ihre Besucher können sich schon vor einem Einkauf davon überzeugen, dass Ihr Online-Shop vertrauenswürdig und sicher ist.





## Komponente 3: Garantie und Service

- **Kostenlose Geld-zurück-Garantie für Ihre Kunden**  
kommt bei Nicht-Lieferung, Nicht-Erstattung nach Rückgabe und Kreditkartenmissbrauch zum Tragen.
- **Verbraucher-Servicecenter per Mail, Web, Telefon**  
Unser erfahrenes, mehrsprachiges Servicecenter bietet Unterstützung z.B. bei der Rückabwicklung.
- **Experten-Newsletter mit aktuellen Urteilen**  
Aktuelle Informationen zu neuen Gesetzen und Urteilen, Abmahnungen und Betrugsversuchen.
- **Nutzung der Online-Shop-Expertenforen**  
Antworten zu rechtlichen und technischen Fragen und kompetente Hilfe von Profis bei Problemen.
- **Preisvorteile bei einer Vielzahl von Partnern**  
Attraktive Sonderkonditionen für Zahlungssysteme, Risikomanagement, Vermarktung, Software etc.





**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

INHALT

VORTEILE

**LEISTUNGEN**

REFERENZEN

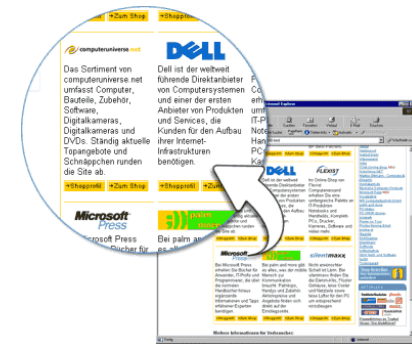
PRESSE

UNTERNEHMEN

KONTAKT

## *Komponente 4: Marketing und PR-Leistungen*

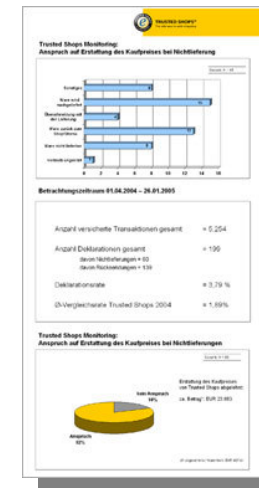
- **Hervorhebung auf bekannten Preisvergleichsseiten**
- **Shopvorstellung auf Trusted Shops Shopping-Portal**
- **Bewerbung in Top-Produktkategorien und auf Startseite**
- **Shopvorstellung im Verbraucher-Newsletter**
- **Shopvorstellung im Newsletter für Shopbetreiber**
- **Werbevorlagen für Vermarktung der Zertifizierung**
- **Bevorzugte Nennung Ihres Shops in Referenzliste**
- **Unterstützung Ihrer Öffentlichkeitsarbeit**
- **Erstellung eines Entwurfs für Ihre Pressemitteilung**
- **Versand Pressemitteilung an 4.500 Redakteure**
- **Nutzung Presseforen (u.a. für "Google News")**





## Komponente 5: Erweiterte Service-Leistungen

- **Streitschlichtung durch erfahrene Experten**  
Vermittlung bei Problemen zwischen Endkunden und Online-Shops zur Vermeidung von Gerichtsverfahren.
- **Abmahnungsradar (Information bei Abmahnwellen)**  
Frühzeitige Hinweise von Trusted Shops Mitgliedern, Partner-Kanzleien, Anwälten oder Verbänden
- **Premium-Support durch Zertifizierungs- und Rechtsabteilung**
- **Individuelle Service-Reports und Branchen-Benchmarks**
- **Zusätzliche Zertifizierung internationaler Seiten**  
Wenn Sie Ihren Shop auch in weiteren Sprache anbieten, überprüfen wir auch diese Texte auf die Einhaltung der Trusted Shops Qualitätskriterien, die länderspezifische Besonderheiten berücksichtigen.





## Einige Erfahrungen von Shopbetreibern



- **Christian Vogt, www.vogtkuechentechnik.com**  
"Durch Trusted Shops ist die Zahlung per Vorkassen auf bis zu 80 Prozent gestiegen! Diese hohe Akzeptanz hat es uns erst ermöglicht, unsichere Zahlungsweisen (z.B. Bankabbuchung) nicht mehr anbieten zu müssen. Die Ersparnis konnten wir direkt an unsere Kunden weitergeben!"

- **Eylem Kara, www.reiselinie.de**  
Unsere Kunden schätzen die Seriosität und Verbindlichkeit, die wir durch die Geld-zurück-Garantie von Trusted Shops vermitteln. Die Bereitschaft zur Online-Zahlung ist stark gestiegen!"



**Weitere Statements von mehr als 25 verschiedenen Shops auf [www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de)**



## Einige Erfahrungen von Shopbetreibern

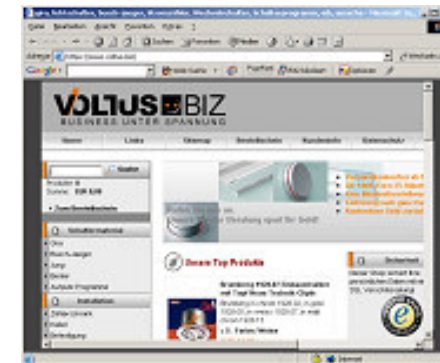


- **Mark Stiller, www.MEGABAD.com**

“Wir konnten eine Umsatzsteigerung von ca. 70% bei Vorabüberweisungen verzeichnen! Es ist einfach unglaublich, was das Trusted Shops Gütesiegel bei einem kleinen bis mittelständigen Online-Shop bewirken kann. Die Kunden bekommen ein sehr hohes Sicherheitsgefühl durch Trusted Shops und haben somit keine Angst mehr vor einer Vorabüberweisung.”

- **Michael Möller, www.voltus.biz**

“Gerade jungen Webshops können Abmahnungen aufgrund von 'Formfehlern' sehr weh tun. Die Zertifizierung durch Trusted Shops hat uns hier mehr Sicherheit gegeben. Zudem ist der Umsatz gestiegen und der Anteil an Vorkasse-Aufträgen hat stark zugenommen.”



**Weitere Statements von mehr als 25 verschiedenen Shops auf [www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de)**



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

INHALT

VORTEILE

LEISTUNGEN

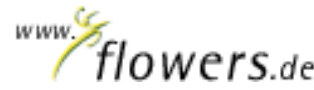
**REFERENZEN**

PRESSE

UNTERNEHMEN

KONTAKT

## Einige Referenzen der über 2.000 zertifizierten Shops





**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

INHALT

VORTEILE

LEISTUNGEN

REFERENZEN

**PRESSE**

UNTERNEHMEN

KONTAKT

## Das sagt die Presse zu Trusted Shops

**Handelsblatt**  
**.com**

*„Trusted Shops ist Deutschlands Marktführer.“*

*„Es spricht sich sehr schnell herum, wenn Ihr Online-Geschäft zu den Trusted Shops gehört und die Kunden risikolos bei Ihnen einkaufen können.*

**PC Direkt**

*Denn die Vertrauenswürdigkeit des Anbieters sowie die Daten- und Zahlungssicherheit sind ausschlaggebende Faktoren für Bestellungen im Internet.*

*Die Kombination aus Gütesiegel, Geld-zurück-Garantie und neutralem Beschwerdemanagement sorgt für mehr Konsumentenvertrauen."*



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

INHALT

VORTEILE

LEISTUNGEN

REFERENZEN

**PRESSE**

UNTERNEHMEN

KONTAKT

## Das sagt die Presse zu Trusted Shops



*„Wenn Sie das Gütesiegel von Trusted Shops sehen, können Sie beruhigt online einkaufen.“*



*„Wer mit einem geprüften Anbieter Probleme bekommt, braucht sich nicht mit ausländischen Gerichten herumschlagen, sondern kann direkt Trusted Shops zu Hilfe rufen. Die Schlichtung nützt also allen Seiten, denn sie nimmt die Emotion aus dem Spiel.“*



*„Damit einkaufen im Internet Spaß macht, gibt es [www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de).“*



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

INHALT

VORTEILE

LEISTUNGEN

REFERENZEN

PRESSE

UNTERNEHMEN

KONTAKT

## Das sagt die Presse zu Trusted Shops



### TRUSTED SHOPS GUARANTEE

Sie haben auch  
manchmal Zweifel, ob  
ein Internetshop seriös  
ist? Dieses Gütesiegel

ist ein Wegweiser. **Das bedeutet es:** Es wird nur an Seitenbetreiber vergeben, die hohe Anforderungen hinsichtlich Daten- und Liefersicherheit erfüllen und den Jugendschutz einhalten. **Das heißt es nicht:** Dass sich nicht auch mal schwarze Schafe damit schmücken könnten. Wer es zu Recht führt, steht auf der Seite [www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de).

**freundin**

ter leben | ordnen + organisieren

**Ach so... Ach, du meine Güte(siegel)!**

Kein Wunder, dass man kaum durchblickt – schließlich gibt es inzwischen ein paar Hundert davon. Wir erklären die wichtigsten Zeichen

**DER BLAUE ENGEL**  
Ein Merkmal: Der „Blaue Engel“ von 1978 war das erste Umweltzeichen. **Das bedeutet es:** Produkte und Dienstleistungen mit dem Zeichen sind umweltfreundliche Alternativen zu Alternativen ohne „Engel“-Zybertrauerfreundlichkeit. **Das heißt nicht:** Dass alle Produkte deshalb 100 Prozent unbedenklich wären, giftige Güter belasten die Luft lediglich so wenig wie möglich.

**TEXTILES VERTRAUEN**  
In Outfits mit diesem Zeichen können Sie bedenkenlos schlüpfen! **Das bedeutet es:** Dieser Stoff enthält keine gesundheitlich bedenklichen Substanzen und entspricht dem pH-Wert der Haut! Das Zeugnis wird nur für ein Jahr erteilt, dann wird der Stoff neu geprüft. **Das heißt es nicht:** Dass diese Textilien nicht trotzdem Allergien auslösen können. Es ist nur unwahrscheinlicher.

**SPIEL GUT**  
Spielzeug mit dem braunen Kreis ist pädagogisch wertvoll – und macht den Eltern richtig Spaß! **Das bedeutet es:** Experten (z. B. Ärzte, Psychologen), Eltern und Kinder (1) haben dieses Produkt getestet. Wichtige Kriterien sind z. B. die Funktion, Sicherheit, Qualität, das Preis-Leistungs-Verhältnis und der Spielwert. **Das heißt es nicht:** Dass Bauklötze, Puzzler oder Puppen ohne „Spiel gut“-Stempel bedenklich wären, sie wurden eben nur nicht getestet.

**NEULAND**  
Opa, gerade beim Fleisch will man sicher sein, was die erste bewirkt – prompt bekommt er der Metzgerei nur so vom Mobilen. **Das bedeutet es:** Neuland ist ein vertrauenswürdiges, wenn ein angereicherter und umweltbewusster Nutztierhaltung. **Das heißt es nicht:** Die Tiere, von denen das Fleisch stammt, haben nicht unbedingt ökologisch erzeugtes Futter bekommen! Legt man darauf Wert, sollte man auf „Bio-Siegel“ (2) achten.

**BIO**  
Bio-Siegel: Wo Bio draufsteht, ist auch mehr ein Bio Ding. **Das bedeutet es:** Bio-Obst und -Gemüse ist nicht gentechnisch verändert und wächst ohne chemische Pflanzenschutzmittel oder Dünger gezogen. Bio-Fleisch stammt von Tieren ohne Hormonbehandlungen, die nur vom Bauern selbst erzeugte Futtermittel bekommen. Verpackt wird das Siegel vom Mindestum für Verbraucher geschützt. **Das heißt es nicht:** Dass die Zutaten der Produkte zu 100 Prozent aus ökologischem Anbau stammen – aber mindestens zu 95 Prozent!

**FAIRTRADE TRANSFAIR**  
Seit vier Jahren zeichnet dieses Symbol z. B. fair gehandelte Kaffees und Schokolade aus. **Das bedeutet es:** Beim Import sind keine Zwangsarbeiter beteiligt; es werden Mindestpreise gezahlt, die über Weltmarktniveau liegen, und langfristige Lieferbeziehungen mit Bauern aufgebaut. Damit werden die Lebens- und Arbeitsbedingungen auf Plantagen in Afrika, Asien und Lateinamerika verbessert. **Das heißt es nicht:** Dass es nur um wirtschaftliche und soziale Interessen geht! Produkte, die das Zeichen tragen, erfüllen auch ökologische Kriterien.

**TRUSTED SHOPS GUARANTEE**  
Sie haben auch manchmal Zweifel, ob ein Internetshop seriös ist? Dieses Gütesiegel ist ein Wegweiser. **Das bedeutet es:** Es wird nur an Seitenbetreiber vergeben, die hohe Anforderungen hinsichtlich Daten- und Liefersicherheit erfüllen und den Jugendschutz einhalten. **Das heißt es nicht:** Dass sich nicht auch mal schwarze Schafe damit schmücken könnten. Wer es zu Recht führt, steht auf der Seite [www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de).

**GEPRÜFTE SICHERHEIT**  
Ist das neue Trimmrad auch für die Kinderwagenbruchosen? **Das bedeutet es:** Es ist wahrscheinlich auch ein GS-Zeichen drauf! **Das bedeutet es:** Es kennzeichnet Produkte, die den europäischen Sicherheitsrichtlinien entsprechen. Geprüft wird von einer vom Deutschen Staat autorisierten Stelle. **Das heißt es nicht:** Dass die Ware deshalb wenig hält! Die Mittel, technischen Geräte etc. werden nur auf Sicherheit, nicht auf allgemeine Qualität getestet.

**NACHHALTIGES WASCHEN UND REINIGEN**  
Das Siegel „Nachhaltiges Waschen und Reinigen“ ist seit Oktober 2009 in den Supermärkten zu finden. **Das bedeutet es:** Hersteller, die es verwenden, müssen es z. B. nachweisen, dass sie umweltchonend arbeiten, produzieren, aber auch z. B. für die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter sorgen. **Das heißt es nicht:** Dass jedes einzelne Produkt überprüft wurde! Allerdings unterliegt die Vergabe an die Firmen sehr strengen Auflagen.

Freundin vom 21.01.2007, Nr. 4 1787  
Aufgabe gemacht bei 34



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

**INHALT**

**VORTEILE**

**LEISTUNGEN**

**REFERENZEN**

**PRESSE**

**UNTERNEHMEN**

**KONTAKT**

## *Das Unternehmen – Wir über uns*

- Firma:** Trusted Shops GmbH
- Gegründet:** November 1999 in Köln
- Fachbeirat:** Unabhängig und neutral:  
Prof. Dr. Helmut Thoma und  
Prof. Dr. Thomas Hoeren  
sowie viele E-Commerce-Experten  
aus ganz Europa
- Unterstützung:** Verbraucherverbände  
Universitäten  
Initiative D21  
Europäische Kommission





**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

INHALT

VORTEILE

LEISTUNGEN

REFERENZEN

PRESSE

**UNTERNEHMEN**

KONTAKT

## Die Partner – Ein starkes Netzwerk

### 1. Strategische Partner



### 2. Organisationen

Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.



### 3. Agenturen und Systemhäuser

Mehr als 200 Vertriebs- und Implementierungspartner, die Sie vor Ort unterstützen können.



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping

**INHALT**

**VORTEILE**

**LEISTUNGEN**

**REFERENZEN**

**PRESSE**

**UNTERNEHMEN**

**KONTAKT**

## *Ihr Kontakt zu Trusted Shops*



### **Trusted Shops GmbH**

Colonus Carré  
Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln

Tel.: +49 (0) 221 – 77 536 - 6

Fax: +49 (0) 221 – 77 536 89

E-Mail: [info@trustedshops.de](mailto:info@trustedshops.de)

**[www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de)**