BUNDES VERBRAUCHER HILFE E.V.

REGELWERKE · PRÜFKRITERIEN

Kriterienkatalog Vertrauensaudit

Die Maßstäbe, nach denen die Bundesverbraucherhilfe Unternehmen prüft und das Vertrauenssiegel vergibt.

BUNDES VERBRAUCHER HILFE E.V.

REGELWERKE · PRÜFKRITERIEN

Kriterienkatalog Vertrauensaudit

Die Maßstäbe, nach denen die Bundesverbraucherhilfe Unternehmen prüft und das Vertrauenssiegel vergibt.

Stand: Fassung vom 1. November 2025

1. Zweck und Geltungsbereich

Dieser Kriterienkatalog bildet die verbindliche Grundlage des BVH-Vertrauensaudits und des darauf aufbauenden BVH-Vertrauenssiegels. Er gilt branchenübergreifend für alle Unternehmen, die sich dem Prüfverfahren der Bundesverbraucherhilfe e.V. (BVH) unterziehen. Zertifizierte Unternehmen verlinken im Rahmen der Siegelnutzung auf diesen Katalog, damit Verbraucher nachvollziehen können, anhand welcher Maßstäbe die Auszeichnung vergeben wurde. Der Katalog ersetzt keine Rechtsberatung und begründet keinen Anspruch auf Siegelvergabe.

2. Methodik des BVH-Audits

Das BVH-Vertrauensaudit prüft Unternehmen unabhängig auf Verbraucherorientierung, rechtliche Konformität und Transparenz. Grundlage ist eine umfassende Analyse öffentlich zugänglicher Inhalte – Website, Landingpages, Produktdarstellungen und Informationsmaterial – ergänzt um eine rechtliche Analyse nach UWG, DSGVO und Verbraucherschutzrecht sowie, je nach Prüfumfang, strukturierte Interviews mit Verantwortlichen.

Der gesamte Prüfaufwand liegt bei der BVH. Das geprüfte Unternehmen übermittelt lediglich die angeforderten Unterlagen und steht bei erweitertem Prüfumfang für Interviews zur Verfügung. Das Audit ist kein käufliches Marketinginstrument, sondern ein methodisch geregeltes Prüfverfahren mit anwaltlicher Begleitung.

2.1 Fünfstufiger Prüfprozess

Stufe	Inhalt
1 · Auftragserteilung	Antrag des Unternehmens, Festlegung des Prüfumfangs.
2 · Datenerhebung	Übermittlung der angeforderten Unterlagen; paralleles Screening der öffentlichen Kommunikation durch die BVH.
3 · Juristische Analyse	Prüfung anhand des BVH-Kriterienkatalogs und einschlägiger Rechtsgebiete (u. a. UWG, DSGVO, Verbraucherschutzrecht); bei erweitertem Prüfumfang ergänzend Interviews mit Verantwortlichen.
4 · Risikomatrix	Zusammenführung aller Befunde je Kriterium; Bewertung nach Erfüllungsgrad und Risikostufe; Definition von Nachbesserungsbedarf und Fristen.
5 · Ergebnis & Siegel	Auditbericht mit Prüfungsvermerken je Kriterium. Bei erfolgreichem Abschluss: Vergabe des BVH-Vertrauenssiegels durch Beschluss des Präsidiums.

2.2 Bewertungslogik

Jedes Kriterium wird nach Erfüllungsgrad und Risikostufe bewertet. Die Bewertung erfolgt ausschließlich auf Basis nachprüfbarer Nachweise; pauschale Selbstauskünfte des geprüften Unternehmens genügen nicht.

Bewertung	Bedeutung
Erfüllt	Das Kriterium entspricht den Anforderungen des BVH-Kriterienkatalogs vollständig.
Teilweise erfüllt	Grundlegende Anforderungen sind erfüllt; punktueller Nachbesserungsbedarf wurde festgestellt und dokumentiert.
Nicht erfüllt	Das Kriterium entspricht nicht den Anforderungen; Nachbesserung ist Voraussetzung für eine Siegelvergabe.

Kürzel	Risikostufe	Bedeutung
H	Hohes Risiko	Unmittelbarer Handlungsbedarf; kann der Siegelvergabe entgegenstehen.
M	Mittleres Risiko	Nachverfolgung im Rahmen der Auflagenkontrolle empfohlen.
L	Niedriges Risiko	Beobachtung ausreichend; keine unmittelbare Auswirkung auf die Bewertung.

Kriterien mit hohem Risiko können der Siegelvergabe entgegenstehen, bis eine nachweisliche Nachbesserung erfolgt ist. Eine Siegelvergabe erfolgt ausschließlich nach Beschluss des BVH-Präsidiums und liegt in dessen Ermessen; auch bei formaler Erfüllung aller Kriterien besteht kein Rechtsanspruch.

3. Prüfbereiche und Kriterien

Der Kriterienkatalog gliedert sich in sieben Prüfbereiche mit insgesamt 31 Einzelkriterien. Jedes Kriterium wird anhand definierter Nachweise geprüft und nach der in Abschnitt 2.2 beschriebenen Logik bewertet.

3.1 Allgemeine Unternehmensangaben

Ziel: Transparente und eindeutig zuordenbare Unternehmensidentität als Grundvoraussetzung für Verbrauchervertrauen.

Nr.	Prüfkriterium	Beschreibungslogik und Nachweise
1.1	**Unternehmensdaten vollständig und korrekt**	Vollständige und aktuelle Angaben zu Firmierung, Handelsregister, USt-ID und Sitz gemäß Impressumspflicht (§ 5 TMG/DDG). **Nachweise:** Website, Registerauszug
1.2	**Verantwortliche Kontaktperson klar benannt**	Erkennbare Zuordnung von Leistungen, Beratung und Kommunikation zu einer konkret benannten verantwortlichen Person oder Stelle – nicht nur allgemeine Unternehmensbezeichnungen. **Nachweise:** Website, AGB, Kommunikation
1.3	**Vollständige Datenschutzerklärung gemäß DSGVO**	Datenschutzerklärung ist vorhanden, aktuell und deckt alle Verarbeitungstätigkeiten ab. **Nachweise:** Datenschutzerklärung

3.2 Rechtliche Transparenz & Compliance

Ziel: Rechtskonforme, verständliche und für Verbraucher nachvollziehbare Gestaltung von Vertrags- und Informationspflichten.

Nr.	Prüfkriterium	Beschreibungslogik und Nachweise
2.1	**AGB rechtskonform, klar und verständlich**	Allgemeine Geschäftsbedingungen entsprechen dem tatsächlichen Vertragsgegenstand, sind widerspruchsfrei formuliert und grenzen Verantwortlichkeiten eindeutig ab. **Nachweise:** AGB, Website
2.2	**Widerrufsbelehrung korrekt und zugänglich**	Widerrufsbelehrung ist inhaltlich korrekt und wird spätestens im Rahmen der Datenübermittlung bzw. des Bestellprozesses zugänglich gemacht. **Nachweise:** Website, Bestellprozess
2.3	**Klare Preis-, Liefer- und Zusatzkosteninformationen**	Vollständige und strukturierte Darstellung von Preisen, Leistungsumfang, Zahlungsbedingungen und etwaigen Folgekosten oder Folgeverträgen. **Nachweise:** Website, Checkout
2.4	**DSGVO- und TTDSG-konforme Cookie-Nutzung**	Einwilligungsmanagement und Cookie-Einsatz entsprechen den Vorgaben der DSGVO und des TTDSG. **Nachweise:** Cookie-Banner, Datenschutzerklärung
2.5	**Keine irreführende Werbung oder Preisdarstellung**	Werbliche Aussagen (insbesondere zu Unabhängigkeit, Objektivität oder Alleinstellungsmerkmalen) sind durch die tatsächliche Geschäftstätigkeit gedeckt und nicht geeignet, Verbraucher in die Irre zu führen. **Nachweise:** Werbematerial, Landingpages

3.3 Verbraucherkommunikation & Beschwerdemanagement

Ziel: Niedrigschwelliger, verständlicher und nachvollziehbarer Zugang zu Information, Kontakt und Beschwerdeverfahren.

Nr.	Prüfkriterium	Beschreibungslogik und Nachweise
3.1	**Verbraucherfreundliche Sprache**	Inhalte sind für Verbraucher ohne Fachkenntnisse verständlich formuliert; Fachbegriffe werden erläutert, werbliche Zuspitzungen sind erkennbar und irreführungsfrei. **Nachweise:** Website, Dialogbeispiele
3.2	**Klare Kommunikationswege für Beschwerden**	Beschwerdewege sind öffentlich auffindbar, verständlich beschrieben und niedrigschwellig zugänglich. **Nachweise:** Impressum, Kontaktformular
3.3	**Angemessene Reaktionszeit im Kundendienst**	Definierte und eingehaltene Bearbeitungsfristen für Anfragen und Beschwerden (Referenzwert: ≤ 5 Werktage). **Nachweise:** Servicestatistik
3.4	**Beschwerdedokumentation vorhanden**	Systematische, nachvollziehbare und revisionssichere Erfassung und Bearbeitung eingehender Beschwerden. **Nachweise:** Internes Qualitätsmanagement, Akten
3.5	**Systematische Auswertung von Feedback**	Rückmeldungen von Verbrauchern werden strukturiert ausgewertet und fließen erkennbar in die Weiterentwicklung von Leistungen ein. **Nachweise:** Bewertungsportale, QM-Berichte

3.4 Unternehmensethik & Nachhaltigkeit (ESG)

Ziel: Nachvollziehbare Selbstverpflichtung zu ökologischer, sozialer und struktureller Verantwortung.

Nr.	Prüfkriterium	Beschreibungslogik und Nachweise
4.1	**Umweltbezogene Unternehmenspolitik vorhanden (E)**	Schriftlich dokumentierte Grundsätze zum Umgang mit ökologischen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit, angemessen zum jeweiligen Geschäftsmodell. **Nachweise:** Leitbild, Umweltleitlinien
4.2	**Nachhaltige Beschaffung und faire Partnerbeziehungen (S)**	Definierte Anforderungen an Zulieferer, Vermittler- oder Netzwerkpartner, insbesondere zu Datenschutz, Qualität und Umgang mit Interessenkonflikten. **Nachweise:** Lieferanten-/Partnerrichtlinien, Nachweise
4.3	**Nachweis ökologischer Standards (E)**	Vorhandene Zertifizierungen, Selbstverpflichtungen oder nachvollziehbare Darstellung der Ressourceneffizienz. **Nachweise:** Zertifikate, Selbstangaben
4.4	**Steuertransparenz (G)**	Nachvollziehbare gesellschafts- und steuerrechtliche Struktur ohne erkennbare Auffälligkeiten. **Nachweise:** Steuer-ID, Sitz, Offenlegung
4.5	**Unternehmensführung und Governance-Richtlinien (G)**	Dokumentierte Grundsätze zu Unabhängigkeit, Umgang mit Interessenkonflikten und Beratungsstandards (z. B. Code of Conduct). **Nachweise:** Code of Conduct, Compliance-Richtlinien

3.5 Wirtschaftliche Fairness & Struktur

Ziel: Faire, nachvollziehbare und diskriminierungsfreie Marktpraxis gegenüber Verbrauchern und Partnern.

Nr.	Prüfkriterium	Beschreibungslogik und Nachweise
5.1	**Fairer Umgang mit Kunden und Partnern**	Schriftlich fixierte Grundsätze zu Fairness, Interessenkonflikten und Vergütungsstrukturen im Umgang mit Kunden und Netzwerkpartnern. **Nachweise:** Verträge, Feedback
5.2	**Keine aggressiven Verkaufspraktiken**	Beratungs- und Vertriebsprozesse sind sachlich, dokumentiert und lassen dem Verbraucher eine informierte, freie Entscheidung. **Nachweise:** Beschwerden, Stichproben
5.3	**Nachvollziehbare Preiskalkulation**	Transparente, öffentlich zugängliche Darstellung des Vergütungsmodells einschließlich möglicher Provisionen, Courtagen oder wirtschaftlicher Verflechtungen. **Nachweise:** Preisstruktur, Kalkulation
5.4	**Finanzielle Stabilität**	Keine erkennbaren Auffälligkeiten hinsichtlich der wirtschaftlichen Tragfähigkeit des Unternehmens. **Nachweise:** Registerauszug, Eigenangaben
5.5	**Steuerehrliches Verhalten**	Keine erkennbaren Auffälligkeiten in Bezug auf steuerliche Compliance. **Nachweise:** Steuererklärung, Selbstauskunft

3.6 Datenschutz & IT-Sicherheit

Ziel: Angemessener technischer und organisatorischer Schutz personenbezogener Daten gemäß DSGVO.

Nr.	Prüfkriterium	Beschreibungslogik und Nachweise
6.1	**Technisch-organisatorische Maßnahmen (TOMs)**	Dokumentiertes Datenschutzkonzept gemäß Art. 32 DSGVO, das Zutritts-, Zugangs-, Zugriffs-, Weitergabe-, Eingabe-, Auftrags-, Verfügbarkeits- und Trennungskontrolle abdeckt. **Nachweise:** Datenschutzkonzept, IT-Protokolle
6.2	**Keine unzulässige Weitergabe von Daten**	Transparente und vollständige Darstellung aller Empfängerkategorien personenbezogener Daten, einschließlich Auftragsverarbeitung und gemeinsamer Verantwortlichkeit. **Nachweise:** Verträge, Richtlinien
6.3	**Löschfristen und Auskunftsverfahren vorhanden**	Strukturiertes, nachvollziehbares Lösch- und Aufbewahrungskonzept mit konkreten Fristen je Datenkategorie. **Nachweise:** Internes Datenschutzhandbuch
6.4	**Datenschutz-beauftragter benannt**	Benennung eines Datenschutzbeauftragten, soweit gesetzlich erforderlich, und dessen erkennbare Einbindung in die Datenschutzorganisation. **Nachweise:** Organigramm, Impressum

3.7 Dokumentation & Audit-Ergebnis

Ziel: Nachvollziehbarkeit, Vollständigkeit und Verbindlichkeit des Prüfverfahrens selbst.

Nr.	Prüfkriterium	Beschreibungslogik und Nachweise
7.1	**Vollständige Dokumentation aller Prüfergebnisse**	Alle Prüfbereiche werden entlang des BVH-Kriterienkatalogs strukturiert erfasst und dokumentiert. **Nachweise:** Auditbericht
7.2	**Maßnahmenplan bei Nachbesserungsbedarf**	Bei festgestellten Abweichungen wird ein konkreter Maßnahmenbedarf definiert; dessen Umsetzung ist Voraussetzung für die weitere Auditentscheidung. **Nachweise:** Auditprotokoll
7.3	**Fristen zur Nachbesserung definiert**	Nachbesserungsfristen werden individuell festgelegt; Siegel bzw. Mitgliedschaft im Prüfprogramm erfolgen erst nach nachweislicher Umsetzung aller Auflagen. **Nachweise:** Auditprotokoll
7.4	**Entscheidung über Siegelvergabe dokumentiert**	Die Entscheidung über die Siegelvergabe wird nach Nachweisprüfung getroffen und liegt im Ermessen des BVH-Präsidiums; ein Anspruch auf Vergabe besteht auch bei formaler Erfüllung nicht. **Nachweise:** Kommissionsbeschluss

4. Was bedeutet das BVH-Siegel für Verbraucher?

Das BVH-Vertrauenssiegel kennzeichnet Unternehmen, die den vollständigen Prüfprozess nach diesem Kriterienkatalog durchlaufen und die BVH-Auditkriterien erfüllt haben. Für Verbraucher bedeutet das Siegel konkret:

- Die Unternehmensangaben, AGB und Preisdarstellungen wurden auf rechtliche Klarheit und Nachvollziehbarkeit geprüft.
- Beschwerdewege und Kundenkommunikation wurden auf Zugänglichkeit und Verständlichkeit geprüft.
- Der Umgang mit personenbezogenen Daten wurde anhand der DSGVO-Anforderungen bewertet.
- Die Vergütungsstruktur und wirtschaftliche Fairness gegenüber Kunden wurden eingeschätzt.
- Festgestellte Schwachstellen wurden dokumentiert; das Siegel wird erst nach Nachweis der Nachbesserung vergeben.

Das Siegel ist zeitlich befristet gültig und wird nach Ablauf der Gültigkeitsdauer nur nach erneuter Prüfung verlängert. Es stellt keine Garantie für zukünftiges Verhalten des Unternehmens dar und ersetzt keine individuelle Rechts- oder Verbraucherberatung im Einzelfall.

5. Rechtlicher Hinweis

Das Audit umfasst ausschließlich Unternehmen, die den Prüfprozess vollständig durchlaufen haben. Eine Auszeichnung erfolgt nur bei Erfüllung der BVH-Auditkriterien und liegt ausschließlich im Ermessen des BVH-Präsidiums. Das Ergebnis des Audits stellt keine Rechtsberatung dar. Dieser Kriterienkatalog kann im Rahmen der methodischen Weiterentwicklung des BVH-Audits angepasst werden; maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt der Prüfung gültige Fassung.

Impressum

HERAUSGEBER
Bundesverbraucherhilfe e. V., Leipziger Platz 15, 10117 Berlin
Telefon 030 23326484-0, poststelle@bundesverbraucherhilfe.de
bundesverbraucherhilfe.de

REGISTER
Vereinsregister des Amtsgerichts Berlin (Charlottenburg), VR 39647

STAND
Fassung vom 1. November 2025

GESTALTUNG
Bundesverbraucherhilfe e. V.

BEZUG
Diese Publikation steht unter bundesverbraucherhilfe.de/beschluesse-und-regelwerke zum Herunterladen bereit.

HINWEIS
Diese Publikation wird von der Bundesverbraucherhilfe e. V. im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Öffentlichkeitsarbeit kostenlos herausgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt. Sie dient der Orientierung und ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung im Einzelfall. Maßgeblich ist die jeweils aktuelle Fassung auf der Website.

BUNDES
VERBRAUCHER
HILFE E.V.

Stark im Miteinander. Seit 2021.

bundesverbraucherhilfe.de/beschluesse-und-regelwerke