

Normung und Standardisierung im e-commerce

Der entscheidende Schritt zu Verbindlichkeit und Vertrauen

von Lukas Fässler, Rechtsanwalt & Informatikexperte, Zug.

Mitinitiator der e-comtrust Vertrauensinitiative für das Online-Business
Vorsitzender der Arbeitsgruppe 1 des INB/TK191 „Online-Dienstleistungen“ der Schweizerischen Normenvereinigung SNV in Winterthur.

1. Einleitung

Die stets wachsende Möglichkeit, lokal und global über Kommunikationsinfrastrukturen (vorab Internet) Produkte und/oder Dienstleistungen zu suchen und zu bestellen, bringt den Konsumenten eine noch nie dagewesene Vielfalt von Auswahl- und Vergleichsmöglichkeiten sowie von Kostenersparnissen. Auf der anderen Seite erhalten kleine und mittlere Unternehmungen (KMU) die Chance, ihre Märkte durch e-commerce Anwendungen substantiell auszuweiten. Im Gegensatz zum Offline-Einkauf, bei welchem der Konsument die Ware oder Dienstleistung vor Ort begutachten, quasi von Hand greifen kann, stehen beim virtuellen Einkauf über Internet im wesentlichen vollständige und richtige Informationen sowohl über die angebotenen Produkte/Dienstleistungen, im besonderen aber auch über den Online-Anbieter im Vordergrund. Aus der Sicht des Konsumenten erhalten 3 Hauptbereiche bei Online-Handel eine hervorragende Stellung:

- **Rechtlich einwandfreie Vertragsbeziehungen**
- **IT-Sicherheit**
- **Prozessbeherrschung beim Online-Anbieter.**

In offensichtlicher Anerkennung sowohl der Unterschiede beim Offline- und beim Online-Einkauf einerseits und den signifikanten Vorteilen sowohl auf der Konsumenten- wie auf der Anbieterseite andererseits, sind in den letzten 2 Jahren sowohl internationale Organisationen (OECD, ICC), Regierungen (EU-Kommission), der private Sektor, nicht behördliche Organisationen und Standardisierungs-Organisationen (ISO, CEN, SNV) dazu übergegangen, für die verschiedenen Problemstellungen im Umfeld des e-commerce Lösungen in unterschiedlicher Ausprägung zu entwickeln. Als Resultat dieser Bemühungen sind Richtlinien¹ und Prinzipien², Verkäufer-Verpflichtungs-Codes, private Marken und Gütesiegel Programme³, internationale e-commerce Standards⁴, Kundenbeschwerde- und Geldzurück-Dienstleistungen⁵, Mediations- und Schiedsgerichts-Initiativen⁶, Treuhand- und Versicherungsfunktionen⁷, Kreditkartenrückerstattungs-Programme⁸ sowie Informations-Kampagnen⁹.

¹ OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce; http://www.oecd.org/dsti/sti/consumer/prod/CPGuidelines_final.pdf

² the Canadian Principles of Consumer Protection for Electronic Commerce; <http://strategis.ic.gc.ca/SSG/ca01180e.html> oder European Union E-Confidence Consumer Forum Principles for E-Commerce Codes of Conduct; <http://econfidence.jrc.it>

³ The U.K. Webtrader initiative; <http://www.which.net/webtrader/index.html> mit Partnerprogrammen in anderen Ländern wie beispielsweise Niederlande (<http://www.consumentenbond.nl>); The Singapore CASETRUST initiative (<http://www.casetrust.com.sg>); the U.S. BBBOnline initiative (<http://www.bbbonline.org>); the U.K. TrustUK initiative (<http://www.trustuk.org.uk>); the WebTrust initiative (<http://www.webtrust.org>); the Global Business Dialogue initiative (www.gbde.org); the Netherlands Trust in E-Commerce initiative (www.ecp.nl); the Danish Electronic WebSeal Scheme (www.e-fokus.dk).

⁴ the Canadian Standards Association (CSA-International) *Model Code for the Protection of Personal Information* (CAN/CSA-Q830-96); the Japanese Industrial Standard *Requirements for Compliance Programs on Personal Information Protection* (JIS Q 15001: 1999)

⁵ Zwei solche Standards sind vom Customer Service Institute of Australia (CSIA) für B2B und B2C entwickelt worden (<http://www.csia.com.au/home.asp>) mit entsprechender Prüfung durch die „International Standards Accreditation Board (ISAB).

⁶ Consumers International: *Disputes in Cyberspace: Online Dispute Resolution for Consumers in Cross-Border Disputes – An international Evaluation*, December 2000 (http://www.consumersinternational.org/campaigns/electronic/adr_web.pdf)

⁷ Versicherungs- und Treuhandfunktionen wie Escrow Services (<http://www.escrow.ca>)

2. Schwachstellen bisheriger Aktivitäten

Obwohl jede dieser Initiativen mit Sicherheit ihren Platz hat, bleiben trotzdem u.a. folgende erhebliche Probleme weiterhin bestehen:

- **Interoperabilität:** örtliche oder regionale e-commerce Initiativen, obwohl vermutlich innerhalb ihrer eigenen Gerichtsbarkeit sehr hilfreich, sind nicht kompatibel mit internationalen, grenzüberschreitenden Tatbeständen. Gesetzesbasierende Techniken (wie Konsumentenschutzstatute etc.) sind schwierig im grenzüberschreitenden Bereich anzuwenden¹⁰,
- **Unterschiedliche Praktikabilität:** Initiativen, welche in der Form von Prinzipien oder Richtlinien aufgebaut sind, statuieren grossmundige Verpflichtungen, vergessen aber die operationellen Details, welche Tag für Tag bei den unzähligen Marktplatz-Transaktionen anfallen. Das Fehlen von konkreten Aussagen zu den Tagesdetails lässt einen grossen Spielraum der Interpretationen für Online-Anbieter offen, was in der Umsetzung für die Vertrauensförderung gegenüber dem Konsumenten nachteilig ist.
- **Unterschiedliche Kriterien und Messgrössen:** Ausserhalb von Standardisierungsprozessen entwickelte Qualitätskriterien und deren Messgrössen machen es schwierig für Online-Anbieter und Konsumenten zu entscheiden, welche Initiative fair, effizient und effektiv ist,
- **Unterschiedliche Glaubwürdigkeit:** Der Entwicklungsprozess für die Ausarbeitung von Kriterien und die Einbindungsmethoden variieren von Initiative zu Initiative. Es ist nicht einheitlich gesichert, dass alle interessierten und betroffenen Parteien des e-commercis in vollumfänglicher Form in den Entscheidungsfindungsprozess eingebunden worden sind.
- **Konsumenten- und Anbieter Verwirrung und Frustration:** Die Vielfalt – ja geradezu die Flut von Initiativen - und die unterschiedlichsten Prozesse, welche zur Aufstellung von Kriterien innerhalb dieser verschiedenen Initiativen geführt haben, führen sowohl auf Anbieter- wie auf Konsumentenseite zu grosser Verwirrung und Verunsicherung.

3. Entwicklung über Standardisierungsorganisationen

Die Entwicklung von freiwilligen e-commerce benchmarking Standards durch anerkannte, professionelle Standardisierungsorganisationen kann hier Abhilfe schaffen. Diese international eingebetteten Normungsorganisationen (wie CEN oder ISO) verfügen über standardisierte und seit jahrzehnten eingeübte Prozesse der Konsultation und Konsensfindung. Sie besitzen eine Vielzahl von national wiederum verankerten Organisationen (z.B. Schweizerische Normenvereinigung ist Mitglied von CEN und ISO) und kennen das offene Partizipationsprinzip, welches erlaubt, dass alle Interessenkreise auf freiwilliger Ebene an der gemeinsamen Entscheidungsfindung mitwirken. Internationale Standardisierungsorganisationen sind sowohl im privaten wie im behördlichen Bereich bekannt, deren erarbeitete Standards bieten – weil ausgewogen und abgestimmt – oftmals auch die Basis für gesetzgeberische Grundsatzentscheide.

Internationale Regeln, entwickelt durch formale und standardisierte Prozesse, haben eine grosse Anzahl von bemerkenswerten Vorteilen:

- Standards garantieren international abgestimmte Kriterien für Geschäftsbereiche wie auch die Online-Dienstleistungen, indem sie Klarheit und Sicherheit bezüglich globaler Akzeptanz bieten,
- In einem globalen Markt werden Konsumenten grösseres Vertrauen in die Wahrnehmung ihrer Interessen entwickeln, wenn die Online-Dienstleister ihre Handlungsweise an international abgestimmten Standards auszurichten haben,

⁸ Visa oder MasterCard mit Möglichkeiten zur Stornierung einer online ausgelösten Zahlungsanweisung.

⁹ U.S. Consumers „Union Rating Scheme“ (<http://www.consumerreports.org>)

¹⁰ U.S. FTC's Bureau of Consumer Protection Staff Report on Consumer Protection in the Global Marketplace (<http://www.ftc.gov/bcp/icpw/lookingahead/global.htm>)

- Im e-commerce Bereich können internationale Standards die Entwicklung von gemeinsamen Grundprinzipien beschleunigen, welche über die von der jeweiligen Gesetzgebung festgelegten Mindestvorgaben hinausgehen,
- Internationale Standards garantieren eine gleichwertige Anwendung der entwickelten Prinzipien insbesondere im grenzüberschreitenden Bereich,
- Internationale Standardisierungsorganisationen sind auf nationalen und internationalen Infrastrukturen aufgebaut, welche sowohl die Entwicklung von nationalen Standards und deren internationale Implementierung und Weiterentwicklung kennen als auch umgekehrt. Dies ist insbesondere dort relevant, wo bereits private, sektorielle oder regionale Standards entwickelt worden sind – wie beispielsweise im Datenschutzbereich, bei IT-Sicherheitsstandards, Kundenbeschwerdenbehandlung – und deren Überführung und Integration in ein internationales Normenwerk an die Hand genommen werden muss.

Der Prozess der Standardisierung bei internationalen Normungsorganisationen ist gekennzeichnet durch ein regelbasierendes System, in welchem die Teilnehmer (Vertreter der Konsumenten, der Anbieter und andere Interessengruppen) auf dem Prinzip der freiwilligen Entscheidungsfindung Grundsätze erarbeiten und innerhalb welchem die Entwurfsgrundlagen Gegenstand von standardisierten Vernehmlassungsverfahren sind.

4. CEN und ISO Aktivitäten

4.1. CEN / ISSS

CEN, das europäische Komitee für Normung¹¹ hat für den Bereich Internet-Standardisierung ein spezielles Arbeitssystem bereitgestellt, die CEN/ISSS (CEN / i-triple S) das **Information Society Standardization System**¹². Aufgabe von CEN/ISSS ist die Bereitstellung von Standards, Richtlinien und allgemein anerkannten Grundsätzen im Bereich der Informationstechnologie, insbesondere natürlich mit Blick auf das Internet. Neben den Hauptaktivitäten wie die Erarbeitung von Grundlagen, Standards und Normen im Bereich e-Business sind auch noch spezielle Projekte lanciert, so unter anderem Technische Komitee (sogenannte TC) oder Workshop Agreements (CWA). Während in den TC Grundlagen für die Verabschiedung von europäischen Normen (EN-Norm) in einem standardisierten, länderübergreifenden Vernehmlassungsverfahren erarbeitet werden, schaffen CWA's Diskussionspapiere und Guidelines von unverbindlichem Charakter. Sie gelten aber trotz Nichterreichung eines EN-Normenstatus noch immer als Ausdruck von „best practice“ oder europäisch anerkannter Co-Regulation, da auch CWA-Statements in internationalen Gremien ausgearbeitet werden.

Die Schweiz ist in CEN ebenfalls eingebunden, indem die Schweizerische Normenvereinigung SNV in Winterthur Mitglied von CEN ist und an deren gesamtem Programm teilnimmt. Die SNV fördert ebenfalls die Erarbeitung und die Harmonisierung von Normen und Standards. Die SNV kann ihrerseits selber entsprechende Initiativen für die Erarbeitung von EN-Normen oder CWA's starten. Dies hat sie im Bereich e-Business denn auch konkret gemacht, indem sie am 29.3.2001 die Gründung eines INB/TK 191 „Online-Dienstleistungen“ bekanntgegeben hat¹³. Die Initianten des Normungsprojektes des INB/TK 191 (interdisziplinärer Normenbereich / Technisches Komitee) „Online-Dienstleistungen“ sind überzeugt, dass Normen den Internethandel sicher und zuverlässig machen. Diese Normen werden durch die Schweizerische Normen-Vereinigung SNV in der Expertengruppe INB/TK191 erarbeitet. Dieses Technische Komitee hat am 29.3.2001 am Sitz der SNV in Winterthur mit über 20 Gründungsmitgliedern die Arbeit aufgenommen. Weitere Interessenten sind jederzeit zur Mitarbeit und Mitgliedschaft eingeladen.

Die Gründungsversammlung wählte zum Vorsitzenden des INB/TK191 Robert P. Hilty, lic.iur. Rechtsanwalt, b.a.s. AG, Digitalmarketing Service, 5001 Aarau.

¹¹ <http://www.cenorm.be/>

¹² <http://www.cenorm.be/iss/>

¹³ SNV-Bulletin 2001/05, Seite 45

Absicht und Aufgaben des INB/TK191

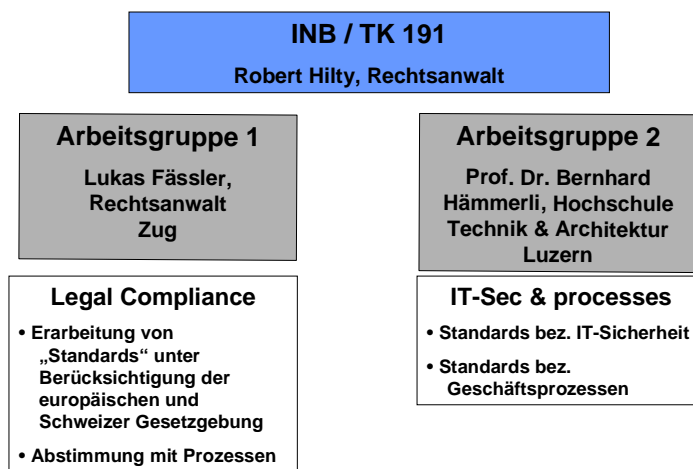
In einer ersten Phase soll ein Satz von „CH-Standards“ erstellt werden. Diese sollen beim Europäischen Komitee für Normung, CEN, als Basis für die Erstellung von Europäischen Standards eingebracht werden und durch die Mitarbeit von europäischen Experten – voraussichtlich in Form von CEN/Workshop Agreements CWA – im Rahmen von CEN/ISSS weiterentwickelt werden. Ein erster Antrag an CEN ist gestellt. Zudem sind auch die Arbeiten der ISO im Rahmen des „Committee on Consumer Policy (COPOLCO)“ zu berücksichtigen¹⁴.

Prüffelder und Qualitätsmerkmale für Online-Anbieter

Anlässlich der Gründungsversammlung am 29.3.2001 wurden zwei Arbeitsgruppen bestimmt.

SNV - INB/TK 191

Standardisierung von Online-Dienstleistungen



Die Arbeitsgruppe 1 (AG1) unter der Leitung von Rechtsanwalt Lukas Fässler, Zug, hat folgende Aufgaben:

- Erarbeitung von „Standards“ unter Berücksichtigung der europäischen und Schweizer Gesetzgebung,
- Die Anforderungen sollen höher als die gesetzlichen Mindestanforderungen sein.
- Es wird kein abschliessendes Normenwerk erwartet.

Der Arbeitsgruppe 1 vorgelagert arbeitet ein Expertenteam von bekannten und erfahrenen Internet-Anwälten der Schweiz an den ersten, von der AG1 zu detaillierenden Grundlagen. Dieser Expertengruppe (legal expert group) gehören an:

- Rechtsanwalt Dr. Rolf Auf der Maur, Zürich
- Rechtsanwalt Dr. Oliver Sidler, Zug
- Rechtsanwalt Dr. Ralph Wyss, Zürich – St. Gallen
- Rechtsanwalt Patrick Dehmer, Zürich
- Rechtsanwalt Dirk Trüten, Europainstitut Universität Zürich
- Jurist und Publizist David Rosenthal, Zürich – Basel

Prof. Rolf H. Weber, Rechtsanwalt und Dozent an der Universität Zürich hat sich bereit erklärt, die Arbeiten der legal expert group zu begleiten und Feedback zu den Arbeitsergebnissen abzugeben.

Die Arbeitsgruppe 2 (AG2) hat folgende Aufgaben:

- Zielsetzungen bezüglich IT-Sicherheit definieren.

¹⁴ <http://www.iso.ch/infoe/comm/COPOLCO.html>

- Zielsetzungen bezüglich Geschäftsprozesse definieren.
- Nach der ersten Sitzung soll entschieden werden, ob eine separate Arbeitsgruppe „Geschäftsprozesse“ gebildet werden soll.

Zum Vorsitzenden der Arbeitsgruppe 2 wurde Prof. Dr. Bernhard Hämmerli, Hochschule Technik + Architektur Luzern, Kommunikation, Sicherheit und Informatik, in 6048 Horw gewählt.

the 3 standardization levels

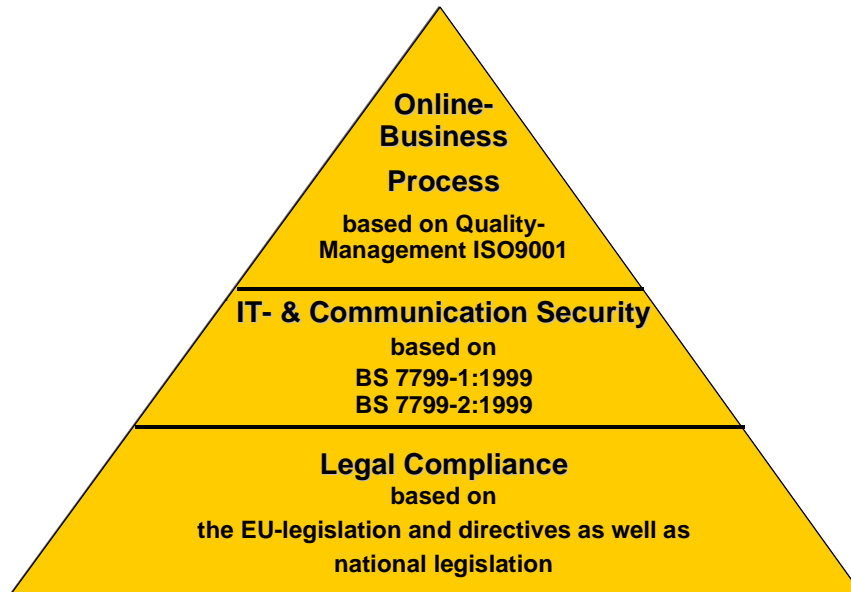


Abbildung 3: 3-Ebenen Modell der Standardisierungsarbeiten von SNV

4.2. ISO COPOLCO

ISO ist die Internationale Organisation für Standardisierung. Die Organisation setzt sich zusammen aus den nationalen Standardisierungsorganisationen von grossen und kleinen, industrialisierten und in Entwicklung begriffenen Staaten. ISO entwickelt freiwillige technische Standards, welche in allen Bereiche des Geschäftslebens einen beachtlichen Mehrwert schaffen. ISO entwickelt nur jene Standards, welche vom Markt explizit verlangt werden. Die Standards werden von Experten aus allen Ländern und den fraglichen Bereichen erarbeitet, indem sie ihre Gesichtspunkte zu einzelnen Regelungsbereichen einbringen und gemeinsam mit allen Teilnehmern, welche an der Entwicklung solcher Standards mitwirken wollen, einen Konsens bezüglich Mindestanforderungen aushandeln. Unter der Bezeichnung ISO veröffentlicht beinhalten die erarbeiteten Standards das aktuelle Wissen und die notwendigen Anforderungen in einem speziellen technischen Bereich. Sie geben damit den „Stand der Technik“ wieder und werden durch periodische Überprüfung an allenfalls veränderte Rahmenbedingungen angepasst.

COPOLCO ist das ISO-Komitee für Konsumenten Aspekte und rapportiert direkt an den ISO-Rat. Das Komitee wurde 1978 eingerichtet und steht allen ISO-Mitgliedern als entweder direkt Mitwirkende oder nur Beobachtende offen. COPOLCO hat derzeit rund 75 Mitglieder. Zwei bekannte internationale Organisationen haben direkte Verbindungen mit dem Komitee, einerseits die Consumer International (CI), andererseits die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD). COPOLCO setzt sich insbesondere in verschiedenen Arbeitsgruppen für die internationale Standardisierung der Konsumentenschutzaspekte in einer globalisierten Welt ein¹⁵. Auf Antrag des ISO-Mitgliedes Kanada wurde im vergangenen Jahr eine Arbeitsgruppe für die Standardisierung von Konsumentenschutzaspekten im E-Commerce lanciert¹⁶. Kanada ist in diesem

¹⁵ <http://www.iso.ch/iso/en/prods-services/otherpubs/Consumerquestions.html>

¹⁶ Desirability and Feasibility of ISO E-Commerce Consumer Standards: Report for the Oslo ISO Consumer Policy Committee Meeting (COPOLCO 13 Annex 3 Global market e-commerce April 2001)

Fragenkomplex schon sehr weit und hat selber in verschiedenen gemischten **Arbeitsgruppen Standards und Richtlinien u.a. auch für Datenschutzaspekte** entwickelt. Die Arbeiten laufen zur Zeit auf Hochtouren und werden durch direkte persönliche Kontaktnahmen zwischen SNV (für das CWA „Online-Dienstleistungen INB / TK 191) und COPOLCO abgestimmt.

5. Internationale Vertrauensinitiative e-comtrust

5.1. Die Vertrauensinitiative

Die Federation of European Direct Marketing FEDMA, getragen von ihren 13 nationalen Organisationen und 600 Mitgliedern, die weltweit über 10'000 Firmen vertreten, hat neben einem **Code of Conduct** auch einen **Selbstregulierungsmechanismus** für den E-Commerce initiiert. Diese werden nun in Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Normen-Vereinigung im Rahmen von CEN umgesetzt.

Der Aktionsplan der FEDMA hat folgende zwei Zielsetzungen:

- Das Vertrauen der Konsumenten in E-Commerce zu steigern.
- Das Wachstum des E-Commerce in Europa durch praktische Erfahrungen sicherzustellen.

Deshalb will die FEDMA über die sieben Kernelemente ihrer Vertrauensoffensive die Anbieter- und Konsumentenseite zu einem sicheren und vertrauensvollen E-Commerce zusammenführen. Sie will dies über folgende Aktivitäten erreichen:

- Europäische Standardisierung
- Ein europäisches Gütesiegel (e-comtrust)
- Verstärkungsmechanismen, Verhaltenskodex
- Begleitung und Überwachung
- Anbieten spezieller Software-Werkzeuge
- Aufklärungskampagnen
- Nutzensteigerungsleistungen

Anlässlich der GBDe-Konferenz (Global Business Dialogue e-Commerce im Rahmen des G8) am 25./26.9.2000 in Miami, haben sich die Teilnehmer klar für die Einführung von sogenannten ADR (Alternative Dispute Regulations) und die Vertrauensinitiative der FEDMA ausgesprochen. e-comtrust wurde im Bereich der Trust Marks als eine der idealen Lösungen angesehen, weil in der Organisationsstruktur von e-comtrust die National und die International Association Hand in Hand zusammenarbeiten, um die besten Geschäftspraktiken für Online-Händler zu definieren und so den höchstmöglichen Schutz für Konsumenten zu generieren.

Die GBDe-Mitglieder, die sich aus den Regierungsvertretern der wichtigsten Industrieländer und rund 60 CEO's der wichtigsten Technologiekonzerne wie Time Warner, HP, Siemens, DASA, Toshiba, AOL, Walt Disney zusammensetzen, haben beschlossen, dass sowohl ADR als auch Trust Marks in die GBDe-Richtlinien aufgenommen werden sollen. Laut Carly Fiorina (CEO HP) würden die GBDe-Mitglieder "alles unternehmen, um diese Prinzipien in ihre zukünftige Geschäftspolitik aufzunehmen und dies würde zur Benchmark für die weltweiten Internetaktivitäten werden".

5.2. Das Pilotprojekt Schweiz

Die erste e-comtrust National Association (NA) ist am 1.11.2000 in der Schweiz in der Rechtsform eines Vereins konstituiert worden. Gründungsmitglieder sind je ein Vertreter folgender namhafter Verbände und Organisationen:

- **Swiss ICT,**
- **Schweizerische Normen-Vereinigung SNV (CEN-Mitglied),**
- **economiesuisse (UNICE-Mitglied),**
- **Konsumentenforum kf.**

Die Aufgabe dieser NA ist die Initialisierung, Unterstützung und Verbreitung aller Arbeiten, welche zur Vertrauensbildung im e-commerce beitragen. Entscheidend ist der grundsätzlich abweichende Ansatz

zu allen anderen feststellbaren Initiativen. Von allem Anfang an wurde der enge Kontakt mit der nationale Normierungsorganisation gesucht. Die Erarbeitung von Normen und Standards basiert deshalb seit Beginn auf dem Prinzip der offenen Partizipation und des Einbezugs aller Interessentenkreise. Es ist geplant, Leitfäden für Konsumenten und Online-Anbieter herauszugeben, Anleitungen für Eltern bezüglich Umgang und Selbstkontrolle des Internet-Verhaltens der Kinder, Unterstützung der Aktivitäten des INB/TK191 national und international durch Sicherstellung des Informationsflusses in internationale Gremien (wie UNICE, BEUC, OECD etc.) und Ombudsstellen für Konsumenten (durch Konsumentenorganisationen) bereitzustellen.

Zug, 14.6.2001

© Lic.iur. Lukas Fässler, Rechtsanwalt, Artherstrasse 23a, CH-6300 Zug