

Verhaltensstandards des österreichischen Direktvertriebs



www.plattformdirektvertrieb.at

Die Plattform Direktvertrieb im Handelsverband ist eine Vereinigung von namhaften und traditionsreichen Unternehmen im Handelsverband, die ihre Waren und Leistungen den Kunden zu Hause in persönlicher Beratung vorstellen und anbieten.

Die Mitgliedsfirmen der Plattform verpflichten sich zu strikter Einhaltung der Verhaltensstandards.

PRÄAMBEL

Die Verhaltensstandards des Direktvertriebs enthalten ergänzend zu den bestehenden Gesetzen, Leitlinien, nach denen die Mitgliedsunternehmen ihr Verhalten auf dem Markt ausrichten.

Die Verhaltensstandards des Direktvertriebs sind Bestandteil der Satzung der Plattform und konkretisieren die Grundsätze lauterer Geschäftsgebarens gegenüber Verbrauchern, Beratern, Außendienstmitarbeitern und Mitbewerbern¹.

Als ergänzendes Regelwerk für Verbraucherefreundlichkeit und Verbrauchersicherheit, aber auch für gute Sitten im Direktvertrieb gehen die Verhaltensstandards des Direktvertriebs weiter als gesetzliche Schutzvorschriften.

Im Umgang mit dem Verbraucher als potentiellern Kunden werden die Mitgliedsunternehmen, insbesondere über ihre Außendienstmitarbeiter und Berater, ein korrektes Verhalten sicherstellen.

Gegenüber ihren Außendienstmitarbeitern und Beratern als den Leistungsträgern im Direktvertrieb obliegen den Mitgliedsunternehmen spezielle, gerade aus den Besonderheiten der Tätigkeit von Außendienstmitarbeitern entspringende Verantwortlichkeiten bei der Mitarbeitergewinnung, der Ausgestaltung und Beendigung des Vertragsverhältnisses sowie der internen Aus- und Weiterbildung.

Im Umgang untereinander werden die Mitgliedsunternehmen nach den Prinzipien strikter Lauterkeit und fairen Leistungswettbewerbs handeln.

Die Einhaltung der Verhaltensstandards des Direktvertriebs wird durch eine unabhängige Kontrollinstanz (Kontrollkommission) überwacht.

1. Allgemeines

1.1. Anwendungsbereich

Die Verhaltensstandards des Direktvertriebs regeln die Beziehungen zwischen

- Direktvertriebsunternehmen bzw. Außendienstmitarbeitern sowie Beratern und Verbrauchern,
- Direktvertriebsunternehmen und Außendienstmitarbeitern bzw. Beratern,
- den einzelnen Direktvertriebsunternehmen untereinander sowie
- Außendienstmitarbeitern und Beratern untereinander.

Die Verhaltensstandards des Direktvertriebs gelten für den Direktvertrieb von Waren und

¹ Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit werden in den Verhaltensstandards nur die männlichen Formen verwendet; selbstverständlich sind jeweils beide Geschlechter gemeint.

Leistungen über Außendienstmitarbeiter und Berater an Verbraucher.

1.2. Zielsetzung

Zielsetzung der Verhaltensstandards des Direktvertriebs sind die

- Zufriedenheit und der Schutz des Verbrauchers,
- Zufriedenheit und der Schutz des Außendienstmitarbeiters und Beraters,
- Förderung des fairen Leistungswettbewerbs zwischen Direktvertriebsunternehmen,
- Pflege des Ansehens der Direktvertriebswirtschaft.

1.3. Begriffsbestimmungen

Für die Verhaltensstandards des Direktvertriebs haben die verwendeten Begriffe folgende Bedeutung:

Direktvertrieb: Der Vertrieb von Waren und das Anbieten von Leistungen an den Verbraucher nach persönlicher Beratung und Vorführung durch einen Außendienstmitarbeiter oder Berater, vornehmlich im Bereich einer Privatwohnung oder am Arbeitsplatz oder an anderen Orten außerhalb ständiger Geschäftsräume.

Plattform Direktvertrieb: Die Vereinigung von namhaften und traditionsreichen Direktvertriebsunternehmen des privaten Konsumgüter- und Dienstleistungsbereiches im Handelsverband.

Unternehmen: Ein Direktvertriebsunternehmen, das sich einer Direktvertriebsorganisation zum Vertrieb von Waren und Leistungen unter seiner Marke oder geschäftlichen Bezeichnung bedient und Mitglied der Plattform ist.

Außendienstmitarbeiter/Berater: Eine Person, die der Vertriebsorganisation eines Unternehmens angehört. Dazu zählen insbesondere Handelsvertreter, angestellte Vertreter, Franchisenehmer, Kommissionäre, sowie Eigenhändler und andere, vornehmlich freiberufliche Vertragspartner.

Produkt: Qualitativ hochwertige Waren und Leistungen.

Heimvorführung: Die Vorführung und Erklärung von Produkten vor Verbrauchern durch einen Außendienstmitarbeiter oder Berater, vornehmlich in der Wohnung eines Gastgebers, der weitere Verbraucher dazu einladen kann.

Auftragsformular: Schriftliche Bestellungen, Anträge oder Verträge.

Anwerben: Alle Tätigkeiten mit dem Ziel, Außendienstmitarbeiter und Berater zu gewinnen.

Kontrollkommission: Ein unabhängiges Gremium, das die Aufgabe hat, die Einhaltung der Verhaltensstandards des Direktvertriebs durch die Unternehmen bzw. Außendienstmitarbeiter und Berater im Anlassfall zu kontrollieren und Beschwerden von Verbrauchern bzw. Außendienstmitarbeitern und Beratern zu behandeln.

1.4. Ausrichtung des Geschäftsbetriebes

Jedes Unternehmen erklärt sich der Plattform gegenüber zur Einhaltung der Verhaltensstandards des Direktvertriebs als Bedingung für seine Aufnahme und Fortsetzung seiner Mitgliedschaft bereit.

Jedes Unternehmen hat seinen Geschäftsbetrieb nach einem Vertriebs- und Anwerbesystem

ausgerichtet, das auf den Absatz von Qualitätsprodukten und -leistungen zu fairen Konditionen an Verbraucher abzielt, die außerhalb der Vertriebsorganisation stehen.

1.5. Reichweite der Verhaltensstandards

Die Verhaltensstandards des Direktvertriebs sind eine Maßnahme der Selbstregulierung der Direktvertriebswirtschaft. Mit der Beendigung der Mitgliedschaft in der Plattform ist ein Unternehmen nicht mehr an die Verhaltensstandards des Direktvertriebs gebunden. Seine Regeln bleiben aber für den Zeitraum anwendbar, in dem das Unternehmen Mitglied war.

2. Verhalten gegenüber Verbrauchern

2.1. Korrektes Verhalten

Die Unternehmen bzw. ihre Außendienstmitarbeiter und Berater unterlassen bei Kontaktaufnahme mit dem Verbraucher alles, was zu Missverständnissen über den Zweck des Kontaktes führen könnte.

Die Außendienstmitarbeiter und Berater werden auf Wunsch des Verbrauchers

- auf das Unterbreiten des Angebotes verzichten oder
- das Unterbreiten des Angebotes auf einen anderen Zeitpunkt verschieben oder
- ein begonnenes Beratungsgespräch abbrechen.

Die Unternehmen bzw. ihre Außendienstmitarbeiter und Berater werden alles unterlassen, was den Verbraucher bestimmen könnte, das unterbreitete Angebot lediglich deshalb anzunehmen, um

- dem Anbieter einen persönlichen Gefallen zu tun oder
- ein unerwünschtes Gespräch zu beenden oder
- in den Genuss eines Vorteiles zu kommen, der nicht Gegenstand des Angebotes ist, oder um sich für die Zuwendung eines solchen Vorteiles erkenntlich zu zeigen.

2.2. Identifikation

Die Außendienstmitarbeiter und Berater werden im persönlichen Kontakt mit dem Verbraucher und vor einem Beratungsgespräch unaufgefordert und wahrheitsgemäß

- sich mit Namen vorstellen,
- auf Wunsch sich in geeigneter Weise ausweisen und über Namen und Anschrift des Unternehmens informieren,
- bei Heimvorführungen dem Gastgeber und den Teilnehmern der Heimvorführung den Grund und Zweck der Veranstaltung erklären.

2.3. Informationspflichten

Die Unternehmen bzw. ihre Außendienstmitarbeiter und Berater stellen dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zur Verfügung, bevor dieser einen Kauf im Direktvertrieb tätigt. Die Informationen sind klar und verständlich formuliert und gut lesbar.

Das Vertragsdokument, eine Abschrift oder Bestätigung des Vertrages, das bzw. die den gesetzlichen Anforderungen genügt, wird dem Verbraucher zur Verfügung gestellt.

2.4. Widerrufs- und Rückgaberecht

Die Unternehmen bzw. ihre Außendienstmitarbeiter und Berater räumen dem Verbraucher über das gesetzliche Widerrufsrecht hinaus das Recht ein, seine auf einen Vertragsschluss gerichtete Willenserklärung binnen einer Frist von 14 Tagen auch dann zu widerrufen, wenn die Leistung bei Abschluss der Verhandlungen sofort erbracht und bezahlt wird und das Entgelt 40 Euro nicht übersteigt.

2.5. Garantie und Kundendienst

Bedingungen, Laufzeit und Umfang einer etwaigen Garantie, Name und Adresse des Garantieträgers sowie die Geltendmachung von Garantieansprüchen, Voraussetzungen und Umfang des Kundendienstes werden verständlich beschrieben entweder im Auftragsformular, in einer gesonderten Druckschrift oder in Begleitpapieren bei der Produktauslieferung.

2.6. Werbematerial/Vergleichende Werbung

Werbeunterlagen wie Prospekte, Anzeigen, Kataloge u. Ä. enthalten die Kontaktdaten des Unternehmens und, soweit der Außendienstmitarbeiter und Berater Vertragspartner werden soll, auch des Außendienstmitarbeiters und Beraters.

In allen Werbeunterlagen unterlassen Unternehmen bzw. Außendienstmitarbeiter und Berater jegliche Irreführung des Verbrauchers über die Art des Vertriebsweges und über Preise und Eigenschaften der Produkte.

Vergleiche mit konkurrierenden Unternehmen oder Konkurrenzprodukte werden grundsätzlich unterlassen, es sei denn, der Vergleich ist wahr und sachlich gehalten und dient der Auskunft bei besonderem Aufklärungsinteresse des Verbrauchers.

2.7. Referenzen

Unternehmen bzw. Außendienstmitarbeiter und Berater werden zu geschäftlichen Zwecken gegenüber dem Verbraucher nur auf Testergebnisse oder Referenzen Bezug nehmen, wenn dies

- autorisiert ist;
- zutreffend ist;
- zeitgemäß bzw. nicht überholt ist;
- die Kunden nicht irreführt.

2.8. Achtung der Privatsphäre

Außendienstmitarbeiter und Berater verhalten sich nicht aufdringlich. Insbesondere haben Besuche und telefonische Kontakte zu angemessenen Uhrzeiten stattzufinden.

Unternehmen und ihre Außendienstmitarbeiter und Berater werden auf kaufmännisch unerfahrene Personen Rücksicht nehmen und keinesfalls deren Alter, Krankheit oder beschränkte Einsichtsfähigkeit ausnutzen, um sie zum Abschluss eines Vertrages zu veranlassen. Bei Kontakten zu sog. sozialschwachen oder fremdsprachigen Bevölkerungsgruppen werden sie die gebotene Rücksicht auf deren finanzielle Leistungsfähigkeit und deren Einsichts- und sprachliche Verständnissfähigkeit nehmen und insbesondere alles unterlassen, was die Angehörigen solcher Gruppen zu Bestellungen veranlassen könnte, die ihren Verhältnissen nicht entsprechen.

2.9. Progressive Kundenwerbung

Unternehmen, Außendienstmitarbeiter und Berater werden einen Verbraucher nicht veranlassen, deshalb zu kaufen, weil der Kunde den Kaufpreis ganz oder teilweise durch Empfehlung weiterer Kunden zurückerhalten kann, wenn eine solche Rückzahlung von folgenden ungewissen, zukünftigen Ereignissen abhängt:

- andere Verbraucher zum Abschluss gleichartiger Geschäfte zu veranlassen,
- denen ihrerseits derartige Vorteile für eine entsprechende Werbung weiterer Verbraucher in Aussicht gestellt werden.

2.10. Lieferung

Unternehmen, Außendienstmitarbeiter bzw. ihre Berater stellen sicher, dass die Bestellung des Verbrauchers vertragsgemäß abgewickelt wird.

2.11. Datenschutz

Bei der Erfassung, Bearbeitung, Speicherung und Übermittlung personenbezogener Daten von Verbrauchern wird deren Privatsphäre durch Einhaltung der betreffenden Datenschutzvorschriften respektiert und geschützt.

3. Verhalten gegenüber Außendienstmitarbeitern und Beratern

3.1. Einhaltung der Verhaltensstandards durch Außendienstmitarbeiter und Berater

Die Unternehmen verpflichten ihre Außendienstmitarbeiter und Berater zur Einhaltung der Verhaltensstandards des Direktvertriebs.

3.2. Informationspflicht gegenüber Außendienstmitarbeitern und Beratern

Außendienstmitarbeiter und Berater werden ausschließlich nach den allgemein anerkannten Prinzipien des lautereren Wettbewerbs angeworben.

Die Außendienstmitarbeiter und die Bewerber für eine Außendienstmitarbeiter-Tätigkeit sind wahrheitsgemäß und vollständig über ihre Rechte und Pflichten zu informieren. Die Informationspflicht der Unternehmen erstreckt sich insbesondere darauf, welche vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen der Status als selbständiger Außendienstmitarbeiter mit sich bringt.

Die Unternehmen werden ihre Außendienstmitarbeiter und die Bewerber für eine Außendienstmitarbeiter-Tätigkeit wahrheitsgemäß und vollständig sowohl über die Umsatz- und Verdienstmöglichkeiten als auch die gewöhnlich anfallenden Kosten und Aufwendungen unterrichten.

Alle Angaben über Umsatz und Verdienstmöglichkeiten müssen auf nachweisbaren Tatsachen beruhen.

Der Vertriebsplan des Unternehmens muss transparent, verständlich und darf nicht irreführend sein.

3.3. Vertragsverhältnis

Unternehmen, Außendienstmitarbeiter und Berater vereinbaren ihre Zusammenarbeit in

einem schriftlichen Vertrag. Dieser Vertrag enthält die wesentlichen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien.

Die Plattform distanziert sich von solchen Geschäftspraktiken, die auf die kommerzielle Ausnutzung der Privatsphäre der Außendienstmitarbeiter und Berater abzielen und/oder persönliche Abhängigkeit schaffen wollen, die zu einer umfassenden Vereinnahmung der Persönlichkeit des jeweiligen Außendienstmitarbeiters und Beraters führen.

3.4. Mündliche Zusicherungen gegenüber Verbrauchern

Außendienstmitarbeiter und Berater werden nur mündliche Zusicherungen gegenüber Verbrauchern machen, wenn sie vom Unternehmen dazu ermächtigt sind.

3.5. Übernahme finanzieller Verpflichtungen

Unternehmen werden ihre Außendienstmitarbeiter und Berater nicht zu unverhältnismäßig hohen finanziellen Leistungen für Eintritt, Schulung, Verkaufsförderungsmittel, Franchising oder für das bloße Recht, am Vertriebssystem teilzunehmen, veranlassen. Finanzielle Leistungen des Außendienstmitarbeiters und Beraters müssen sich in einem angemessenen Rahmen halten und durch adäquate Gegenleistungen des Unternehmens belegt sein.

Elektronische Hilfsmittel bzw. Dienstleistungen, die für den Außendienstmitarbeiter und Berater zur Ausübung seines Geschäfts unerlässlich sind und die für diesen nur in Bezug auf das jeweilige Unternehmen verwendbar sind [(z.B spezielle Verkaufs-Apps, spezielle Online-Shops, die zwingend zur Geschäftsausübung nötig sind oder bestimmte Dienstleistungen (Apps, Programme, o.ä.), die auf Anordnung des Unternehmens angeschafft werden müssen)] müssen kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Optionale Hilfsmittel bzw. Dienstleistungen, die die Tätigkeit von Außendienstmitarbeiter und Berater unterstützen, werden zu nicht mehr als dem Marktpreis bereitgestellt.

3.6. Vertragsbeendigung

Im Falle der Vertragsbeendigung werden Unternehmen einwandfreie Vorratsware zu Bezugspreisen zurücknehmen. Es dürfen maximal 10 % Bearbeitungsgebühr des Bezugspreises berechnet werden.

3.7. Lagerhaltung bei Außendienstmitarbeitern und Beratern

Unternehmen werden ihre Außendienstmitarbeiter und Berater weder direkt noch mittels wirtschaftlicher Anreize veranlassen, unverhältnismäßig große Lagerbestände anzulegen.

Bei der Verhältnismäßigkeit eines Lagerbestandes sind zu berücksichtigen die:

- Verdienstmöglichkeiten;
- Art der Produkte und deren Absatzmöglichkeiten;
- Unternehmenspolitik bei Rücknahme und Rückvergütungen.

3.8. Vergütung und Abrechnung

Unternehmen werden ihren Außendienstmitarbeitern und Berater in regelmäßigen Zeiträumen Abrechnungen übergeben, die Angaben zu Vergütung (Provisionen, Prämien, Nachlässe und dergleichen), Lieferungen, Stornierungen und sonstige relevante Daten enthalten. Alle fälligen Zahlungen werden ohne Verzögerung und ungerechtfertigte Abzüge geleistet.

3.9. Aus- und Weiterbildung

Unternehmen werden ihren Außendienstmitarbeitern und Beratern eine - in Zeitaufwand und Inhalt - angemessene Aus- und Weiterbildung anbieten, um sie in die Lage zu versetzen, im Sinne der Verhaltensstandards auf dem Markt korrekt und erfolgreich tätig zu sein.

Die Schulungsmaßnahmen können durch Seminare, schriftliche oder audio-visuelle Materialien ergänzt werden, die insbesondere

- Produktkenntnisse
- Firmenkenntnisse
- richtige Verhaltensweisen
- Markt- und Wettbewerbskenntnisse etc.

vermitteln sollen.

Schulungen erfolgen höchstens zu Selbstkosten. Schulungs- und Werbematerialien werden den Außendienstmitarbeitern und Beratern ebenfalls höchstens zu Selbstkosten zur Verfügung gestellt.

4. Verhalten zwischen Unternehmen

4.1. Grundsatz

Die Mitglieder der Plattform werden sich untereinander fair verhalten.

4.2. Abwerbung

Unternehmen und deren Außendienstmitarbeiter und Berater werden Außendienstmitarbeiter und Berater eines anderen Unternehmens nicht systematisch ansprechen und abwerben.

4.3. Herabsetzung

Unternehmen werden weder Behauptungen aufstellen noch verbreiten oder Äußerungen ihrer Außendienstmitarbeiter und Berater dulden, die das Produkt oder das Vertriebssystem eines anderen Unternehmens in unfaire Weise herabsetzen.

5. Durchsetzung der Verhaltensstandards

5.1. Verantwortung der Unternehmen

Die Verantwortung für die Einhaltung der Verhaltensstandards des Direktvertriebs liegt bei den Unternehmen.

Bei einer Verletzung der Verhaltensstandards werden die Unternehmen alle Möglichkeiten ausschöpfen, um den betreffenden Verbraucher/Beschwerdeführer zufriedenzustellen.

5.2. Kontrollkommission

Die Einhaltung der Verhaltensstandards des Direktvertriebs durch die Unternehmen, Außendienstmitarbeiter und Berater wird durch die Kontrollkommission überwacht. Sie wird über alle strittig gebliebenen Beschwerden von Verbrauchern, Außendienstmitarbeitern und Beratern, die auf einer Verletzung der Verhaltensstandards beruhen, entscheiden.

Das Recht des Verbrauchers oder Außendienstmitarbeiters und Beraters, die ordentlichen Gerichte anzurufen, bleibt unberührt.

5.3. Verstöße gegen die Verhaltensstandards des Direktvertriebs

Bei Verstößen gegen die Verhaltensstandards des Direktvertriebs kann die Kontrollkommission von den betroffenen Unternehmen u. a. folgende Maßnahmen fordern:

- Stornierung von Aufträgen
- Rücknahme der Ware
- Erstattung von Zahlungen
- Verwarnung von Außendienstmitarbeitern und Beratern
- Kündigung von Verträgen mit Außendienstmitarbeitern und Beratern

Die Plattform kann darüber hinaus folgende Maßnahmen treffen:

- Abmahnung von Unternehmen
- Ausschluss von Unternehmen aus der Plattform und
- die Bekanntmachung derartiger Maßnahmen

5.4. Bearbeitung von Beschwerden

Eingehende Beschwerden werden unverzüglich bestätigt und kostenlos bearbeitet. Über sie wird innerhalb einer angemessenen Frist entschieden.

5.5. Beschwerden von Unternehmen

Beschwerden von Unternehmen über ein anderes Unternehmen oder die Plattform im Zusammenhang mit dem Inhalt dieser Standards, werden von der Kontrollkommission behandelt.

5.6. Veröffentlichung

Die Plattform wird die Verhaltensstandards des Direktvertriebs veröffentlichen und sobald wie möglich bekannt machen. Exemplare der Verhaltensstandards werden der Öffentlichkeit kostenlos zur Verfügung gestellt.