

Verhaltenskodex des Direktverkaufs

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1. Allgemein	4
1.1 Anwendungsbereich	4
1.2 Zielsetzung	4
1.3 Begriffe	5
1.4 Ausrichtung des Geschäftsbetriebs	8
1.5 Jährliche Unterzeichnung	8
1.6 Reichweite des Verhaltenskodex	8
2. Verhalten gegenüber Verbrauchern	9
2.1 Lauteres Verhalten	9
2.2 Identifikation	9
2.3 Informationspflichten	10
2.4 Widerrufsrecht	11
2.5 Garantie und Kundendienst	12
2.6 Referenzen	12
2.7 Achtung der Privatsphäre	13
2.8 Progressive Kundenwerbung	13
3. Verhalten gegenüber Aussendienstmitarbeitern	14
3.1 Vertragsverhältnis	14
3.2 Einhalten des Verhaltenskodex durch Aussendienstmitarbeiter	14
3.3 Informationspflicht gegenüber Aussendienst- mitarbeiter	14
3.4 Übernahme finanzieller Verpflichtungen	16
3.5 Lagerhaltung bei Aussendienstmitarbeiter	16
3.6 Vergütung und Abrechnung	17
3.7 Aus- und Weiterbildung	18
4. Durchsetzung des Verhaltenskodex	19
4.1 Verantwortung der Unternehmen	19
4.2 Bearbeitung von Beschwerden und Schlichtungsbegehren	19
4.3 Verstöße gegen den Verhaltenskodex des Direktverkaufs	20
Mitgliederunternehmen im SVDF	21–23

Vorwort

Der SVDF, Schweizerischer Verband der Direktverkaufsfir­men, ist eine Vereinigung von namhaften und traditionsreichen Unternehmen, die ihre Waren und Leistungen potentiellen Kunden im Rahmen einer fundierten persönlichen Beratung anbieten.

Der Verhaltenskodex des Direktverkaufs ist Bestandteil der Satzung des SVDF und konkretisiert die Grundsätze lauter­en Geschäftsgebarens gegenüber Verbrauchern, Aussendienstmitarbeitern und Mitbewerbern.

Die Mitglieder des SVDF verhalten sich untereinander fair und verzichten beispielsweise auf eine systematische Abwerbung von Aussendienstmitarbeitern.

Weitere Einzelheiten finden Sie auf den folgenden Seiten, wobei alle männlich bezeichneten Funktionen sinngemäss auch für Frauen gelten.

1. Allgemeines

1.1 Anwendungsbereich

Der Verhaltenskodex des Direktverkaufs regelt die Beziehung zwischen:

- Direktverkaufsunternehmen bzw. Aussendienstmitarbeitern und Verbrauchern
- Direktverkaufsunternehmen und Aussendienstmitarbeitern
- Einzelnen Direktverkaufsunternehmen untereinander sowie
- Aussendienstmitarbeitern untereinander.

Der Verhaltenskodex des Direktverkaufs gilt für den Direktverkauf von Waren und Leistungen über Aussendienstmitarbeiter an Verbraucher.

1.2 Zielsetzungen

Zielsetzungen des Verhaltenskodex des Direktverkaufs sind:

- Zufriedenheit und Schutz des Verbrauchers
- Zufriedenheit und Schutz des Aussendienstmitarbeiters

1. Allgemeines

- Förderung des fairen Leistungswettbewerbs zwischen Direktverkaufsunternehmen
- Image-Pflege der Direktverkaufswirtschaft.

1.3 Begriffe

Für den Verhaltenskodex des Direktverkaufs haben die verwendeten Begriffe folgende Bedeutung:

- **Direktverkauf**
Der Verkauf von Waren und Leistungen an den Verbraucher vornehmlich im Bereich einer Privatwohnung, am Arbeitsplatz oder an anderen Orten ausserhalb ständiger Geschäftsräume nach persönlicher Beratung und Vorführung durch einen Aussendienstmitarbeiter.
- **SVDF – Schweizerischer Verband der Direktverkaufsfirmen**
Die Unternehmensvereinigung der Schweizerischen Direktverkaufswirtschaft, die in der Schweiz die Interessen namhafter Direktverkaufsunternehmen des privaten Konsumgüter- und Dienstleistungsbereichs vertritt.

1. Allgemeines

- **Produkt**
Waren und Leistungen.
- **Verkaufen**
Die Kontaktaufnahme zu Verbrauchern, die Erklärung und Vorführung von Produkten im Rahmen einer persönlichen Beratung in einem privaten Umfeld oder auf Messen und Märkten sowie die Entgegennahme bzw. Ausführung von Bestellungen im Internet. Das Inkasso von Zahlungen kann ergänzend hinzutreten.
- **Persönliche Beratung**
Die Vorführung und Erklärung von Produkten vor einem oder mehreren Verbrauchern durch einen Ausendienstmitarbeiter zum Zwecke des Verkaufs, vornehmlich in der Wohnung eines Gastgebers, der weitere Verbraucher dazu eingeladen hat.
- **Auftragsformular**
Schriftliche Bestellungen oder Verträge.

1. Allgemeines

- **Anwerben**
Alle Tätigkeiten mit dem Ziel, Aussendienstmitarbeiter zu gewinnen.
- **Beschwerdestelle**
Ein unabhängiges Gremium, das die Aufgabe hat, die Einhaltung des Verhaltenskodex des Direktverkaufs durch die Unternehmen gegenüber ihren Aussendienstmitarbeitern zu kontrollieren und über Beschwerden von Verbrauchern zu entscheiden.
- **Schlichtungsstelle**
Ein unabhängiges Gremium, das die Aufgabe hat, die Einhaltung des Verhaltenskodex des Direktverkaufs durch die Unternehmen gegenüber ihren Aussendienstmitarbeitern zu kontrollieren und den Parteien aufgrund eines Schlichtungsbegehrens einen Vermittlungsvorschlag vorzulegen.

1. Allgemeines

1.4 Ausrichtung des Geschäftsbetriebs

Jedes Unternehmen hat seinen Geschäftsbetrieb nach einem Verkaufs- und Anwerbesystem ausgerichtet, das auf den Absatz von Qualitätsprodukten und –leistungen zu fairen Konditionen an Verbraucher abzielt, die außerhalb der Vertriebsorganisation stehen.

1.5 Jährliche Unterzeichnung

Jedes Unternehmen erklärt sich durch jährliche Unterzeichnung dem SVDF gegenüber zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Direktverkaufs als Bedingung für seine Aufnahme und Fortsetzung seiner Mitgliedschaft bereit.

1.6 Reichweite des Verhaltenskodex

Der Verhaltenskodex des Direktverkaufs ist eine Massnahme der Selbstregulierung der Direktverkaufswirtschaft.

2. Verhalten gegenüber Verbrauchern

Durch Schulung und Kontrolle sorgen die Unternehmen dafür, dass sich die Aussendienstmitarbeiter an die Gebote des lautereren Wettbewerbs halten.

2.1 Lauteres Verhalten

Aussendienstmitarbeiter werden auf kaufmännisch unerfahrene Personen Rücksicht nehmen und keinesfalls Alter, Krankheit oder beschränkte Einsichtsfähigkeit ausnutzen, um einen Vertragsabschluss zu erwirken.

2.2 Identifikation

Die Aussendienstmitarbeiter können im persönlichen Kontakt mit dem Verbraucher und vor einem Verkaufsgespräch von sich aus oder nach Aufforderung den SVDF-Ausweis vorweisen.

2. Verhalten gegenüber Verbrauchern

2.3 Informationspflichten

Die Unternehmen bzw. ihre Aussendienstmitarbeiter werden den Verbraucher in geeigneter Weise über folgende Punkte informieren:

- Verwendungszweck, Verwendungsweise und Beschaffenheit der angebotenen Produkte
- Name des Aussendienstmitarbeiters
- Name und Anschrift des Unternehmens
- Art und Umfang der Bestellung
- Lieferfristen und –kosten
- Bar- und Teilzahlungspreise sowie evtl. Nebenkosten
- Zahlungsbedingungen
- Rechte auf Widerruf und Rückgabe sowie Art und Weise der Ausübung dieser Rechte
- Umfang der Garantie bzw. Gewährleistung der Haftung und sonstiger gleichgerichteter Ansprüche des Verbrauchers

2. Verhalten gegenüber Verbrauchern

2.4 Widerrufsrecht

Die Unternehmen bzw. ihre Aussendienstmitarbeiter werden dem Verbraucher über die Bestimmungen des Gesetzes, über den Widerruf von Haustürgeschäften und ähnlichen Geschäften hinaus das Recht einräumen, seine auf einen Vertragsabschluss gerichtete Willenserklärung binnen einer Frist von mindestens zehn Tagen auch in folgenden Fällen schriftlich rückgängig zu machen, wenn:

- die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Abschluss des Vertrages beruht, auf denen vorhergehende Bestellungen des Verbrauchers zurückzuführen sind.
- die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Abschluss des Vertrages beruht, auf einer Verbrauchermesse bzw. -ausstellung geführt worden sind.

2. Verhalten gegenüber Verbrauchern

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 im Auftragsformular, in einer gesonderten Druckschrift oder in Begleitpapieren bei der Produktauslieferung verständlich beschrieben.

2.6 Referenzen

Unternehmen bzw. Aussendienstmitarbeiter werden zu geschäftlichen Zwecken gegenüber dem Verbraucher nur auf Empfehlungsschreiben, Testergebnisse oder andere Personen Bezug nehmen, wenn:

- dies autorisiert ist
- dies zutreffend ist
- dies zeitgemäss bzw. nicht überholt ist oder
- Empfehlungsschreiben, Tests und/oder persönliche Referenzen in einem Zusammenhang zu dem beabsichtigten Zweck stehen.

2. Verhalten gegenüber Verbrauchern

2.7 Achtung der Privatsphäre

Besuche und telefonische Kontakte haben zu angemessenen Uhrzeiten stattzufinden.

2.8 Progressive Kundenwerbung

Unternehmen und Aussendienstmitarbeiter werden einen Verbraucher nicht zum Kauf von Produkten, zur Abnahme von gewerblichen Leistungen oder Rechten durch das Versprechen besonderer Vorteile veranlassen, wenn diese Vorteile davon abhängig gemacht werden, dass andere Verbraucher zum Abschluss gleichartiger Geschäfte veranlasst werden und diesen ihrerseits derartige Vorteile für eine entsprechende Werbung weiterer Verbraucher in Aussicht gestellt werden.

3. Verhalten gegenüber Aussendienstmitarbeitern

3.1 Vertragsverhältnis

Unternehmen und Aussendienstmitarbeiter vereinbaren ihre Zusammenarbeit in einem schriftlichen Vertrag. Dieser Vertrag enthält die wesentlichen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien.

3.2 Einhalten des Verhaltenskodex durch Aussendienstmitarbeiter

Die Unternehmen verpflichten ihre Aussendienstmitarbeiter zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Direktverkaufs.

3.3 Informationspflicht gegenüber Aussendienstmitarbeiter

Aussendienstmitarbeiter werden ausschliesslich nach den allgemeinen anerkannten Prinzipien des lauterer Wettbewerbs angeworben.

3. Verhalten gegenüber Aussendienstmitarbeitern

Die Aussendienstmitarbeiter und die Bewerber für eine Aussendienstmitarbeitertätigkeit sind wahrheitsgemäss und vollständig über ihre Rechte und Pflichten zu informieren. Die Informationspflicht der Unternehmen erstreckt sich auf die vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen, welche der Status als selbständiger Aussendienstmitarbeiter mit sich bringt. Dazu gehört insbesondere die Pflicht zur Zahlung von Steuern und Abgaben.

Die Unternehmen werden ihre Aussendienstmitarbeiter und die Bewerber für eine Aussendienstmitarbeitertätigkeit 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.

3. Verhalten gegenüber Aussendienstmitarbeiterin

3.4 Übernahme finanzieller Verpflichtungen

Unternehmen werden ihre Aussendienstmitarbeiter nicht zu unverhältnismässig hohen finanziellen Leistungen veranlassen, für Eintritt, Schulung, Verkaufsförderungsmittel, Franchising oder für das blosse Recht, am Vertriebssystem teilzunehmen. Finanzielle Leistungen des Aussendienstmitarbeiters müssen sich in einem angemessenen Rahmen halten und durch adäquate Gegenleistungen des Unternehmens belegt sein.

3.5 Lagerhaltung bei Aussendienstmitarbeiter

Unternehmen werden ihre Aussendienstmitarbeiter weder direkt noch mittels wirtschaftlicher Anreize veranlassen, unverhältnismässige grosse Lagerbestände anzulegen.

3. Verhalten gegenüber Aussendienstmitarbeitern

Bei der Verhältnismässigkeit eines Lagerbestandes sind zu berücksichtigen:

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

3.6 Vergütung und Abrechnung

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

3. Verhalten gegenüber Aussendienstmitarbeitern

3.7 Aus- und Weiterbildung

Unternehmen werden ihren Aussendienstmitarbeitern eine in Zeitaufwand und Inhalt angemessene Aus- und Weiterbildung anbieten, die folgende Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt:

- Die gesetzlichen Verpflichtungen des Aussendienstmitarbeiters gegenüber Kunden (Rücktrittsrecht Art. 40a ff. OR, „aggressive Verkaufsmethode“ Art. 3 lit. h UWG) und Behörden (AHV, Steuern und Sozialabgaben, evtl. Handelsreisendenkarte).
- Kenntnisse dieses Verhaltenskodex des Direktverkaufs
- Firmenkenntnisse
- Marktkenntnisse/Wettbewerbskenntnisse
- Produktkenntnisse

4. Durchsetzung des Verhaltenskodex

4.1 Verantwortung der Unternehmen

Die Verantwortung für die Einhaltung des Verhaltenskodex des Direktverkaufs liegt bei den Unternehmen.

Bei der Verletzung des Verhaltenskodex werden die Unternehmen alle Möglichkeiten ausschöpfen, um den betreffenden Verbraucher/Beschwerdeführer zufrieden zu stellen.

4.2 Bearbeitung von Beschwerden und Schlichtungsbegehren

Die Einhaltung des Verhaltenskodex des Direktverkaufs durch die Unternehmen und ihre Aussendienstmitarbeiter wird durch die Beschwerdestelle, die Einhaltung durch die Unternehmen gegenüber Aussendienstmitarbeitern durch die Schlichtungsstelle überwacht.

4. Durchsetzung des Verhaltenskodex

Eingehende Beschwerden und Schlichtungsbegehren werden unverzüglich bestätigt und kostenlos bearbeitet. Über sie wird innerhalb einer angemessenen Frist entschieden bzw. ein Vermittlungsvorschlag vorgelegt.

4.3 Verstöße gegen den Verhaltenskodex des Direktverkaufs

Der SVDF kann folgende Massnahmen treffen:

- Abmahnung von Unternehmen
- Ausschluss von Unternehmen aus dem Verband, sowie
- die Bekanntmachung derartiger Massnahmen

Mitgliederunternehmen im SVDF

AirColor SA

8, Rue du Pré-Bouvier, 1217 Meyrin 1

AMC (Schweiz) Alfa Metalcraft AG

Buonaserstrasse 30, 6343 Rotkreuz

Anifit AG

Weissbadstrasse 14, 9050 Appenzell

Arbeitsheim Wangen ZH

Hegnaustrasse 58, 8602 Wangen ZH

Bandar Selbsthilfe-Genossenschaft

Freiburgstrasse 396, 3018 Bern

Blidor AG

Mühleweg 11, 8135 Langnau am Albis

Borna, Arbeits- und Wohngemeinschaft

Gländstrasse 24, 4852 Rothrist

Charlott' Suisse SA

Rue des Flamands 22, 2525 Le Landeron

Déesse AG

Industriesstrasse 10, 8618 Oetwil am See

Mitgliederunternehmen im SVDF

DS TECH. TRADE SA
Via Pian Scairolo 38, 6915 Pambio-Noranco Lugano

Edifors SA
Fosano, 6574 Vira (Gambarogno)

GASPH Vertriebs GmbH
KIRBY Service Partner und Händler
Via Palü, 7537 Müstair

Gutweniger AG, Werkstatt für Behinderte
Rümlangstrasse 91a, 8052 Zürich

Introgarde AG
Tiefenaustrasse 2, 3048 Worblaufen

Jafrä Cosmetics AG
Riedstrasse 3/5, 6330 Cham

Jenny Lane SA
Grubenstrasse 43B, 3780 Gstaad

JUST Schweiz AG
Unterdorf 62, 9428 Walzenhausen

L. Zollinger AG
Obere Bergstrasse 19, 8820 Wädenswil

Mitgliederunternehmen des SVDF

Laforest Vins SA
Europastrasse 27, 8152 Glattbrugg

Lux Schweiz AG
Baarermatte, 6340 Baar

Nahrin AG
Industriestrasse 27, 6060 Sarnen

naVita Schweiz GmbH
Bösch 83b, 6331 Hünenberg

Newpharm Vertriebsgesellschaft AG
Alpenstrasse 12, 6304 Zug

PartyLite LLC
Route d'Englisberg 13, 1763 Granges-Paccot

Tupperware (Schweiz) AG
Route des Crassier 7, 1262 Eysins

Vorwerk International Strecker & Co.
Verenastrasse 39, 8832 Wollerau

Walser + Co. AG
Dorf 24, 9044 Wald / AR 23



Impressum

Herausgeber: SVDF – Schweizerischer
Verband der Direktverkaufsfirmen
Die Geschäftsstelle
Elisabethenanlage 7
Postfach 3257
CH-4002 Basel
Telefon: 061 228 94 80
Telefax: 061 228 94 81
E-Mail: office@hinderling.ch
Webseite: www.svdf.ch oder
www.direktvertrieb.ch

Stand: Juni 2014

© 2014 Alle Rechte beim SVDF, 4002 Basel