

# SVDF-Regeln des Direktverkaufs

Wo hiernach die weibliche Form von Substantiven verwendet wird, gilt sie auch für die männliche Form, wo anwendbar.

## **Begriffe**

### SVDF:

Schweizerischer Verband der Direktverkaufsfirmen, Basel

### DV-Unternehmen:

Ein Direktverkaufsunternehmen, das sich einer Direktverkaufsorganisation zu Verkauf von Waren und Leistungen unter seiner Marke oder geschäftlichen Bezeichnung bedient und das Mitglied des Bundesverbandes ist.

### Verkaufsberaterin:

Eine Person, die der Vertriebsorganisation eines Unternehmens angehört. Dazu zählen insbesondere Handelsvertreter, angestellte Vertreter, Franchisenehmer, Kommissionäre sowie Eigenhändler und andere selbständige Vertragspartner.

## 1. Allgemein

Generaldefinition Direktverkauf:

„Direktverkauf bedeutet, dass Produkte oder Dienstleistungen mit einem eigenen Verkaufssystem ohne Umweg über Zwischenhandel (persönlich/direkt) an Endkundinnen vertrieben werden. Die Produkte sind eigene Marken der Firma und werden nicht gleichzeitig in anderen Vertriebsmodellen (z.B. Zwischenhandel) angeboten“.

### 1.1. Anwendungsbereich

Diese Regeln beschreiben Rechte und Pflichten von:

- DV-Unternehmen und Verkaufsberaterin und Kundinnen

### 1.2. Zielsetzung

- Transparenz der rechtlichen Stellung der Beteiligten im DV
- Darstellung der wirtschaftlichen Bedeutung des DV

### 1.3. Ausrichtung des Geschäftsbetriebs

Jedes DV-Unternehmen richtet seinen Geschäftsbetrieb aus auf den Absatz von Qualitätsprodukten und -leistungen, welcher unter Einhaltung der *SVDF-Regeln des Direktverkaufs* auf Kundinnen ausserhalb der Verkaufsorganisation zielt.

### 1.4. Jährliche Unterzeichnung

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

Mitgliedsfirmen verpflichten sich, diese *Regeln des Direktverkaufs* zu veröffentlichen, insbesondere die allgemeinen Bestimmungen im Verhältnis von Kundin zu Verkaufsberaterin sowie Information über die Erhältlichkeit dieser *Regeln des Direktverkaufs* für Konsumentinnen und Verkaufsberaterinnen.

## 1.5. Reichweite der Regeln des Direktverkaufs

Die *Regeln des Direktverkaufs* sind ein Bekenntnis zum freiheitlichen, marktwirtschaftlichen und rechtlich transparenten Auftritt der Direktverkaufswirtschaft.

Das Nichteinhalten der *Regeln des Direktverkaufs* zieht keine zivilrechtlichen Konsequenzen nach sich. Unternehmen binden sich freiwillig an die Verpflichtung.

Gesetzliche Anforderungen, die nicht in den *Regeln des Direktverkaufs* aufgeführt sind, müssen zwingend eingehalten werden.

### **Länderspezifische Regeln**

Unternehmen und Verkaufsberaterinnen sind verpflichtet, alle gesetzlichen Vorschriften in allen Ländern ihrer Tätigkeit einzuhalten.

Mit der Beendigung der Mitgliedschaft im SVDF ist ein Unternehmen nicht mehr an die *Regeln des Direktverkaufs* gebunden.

## 2. Verhalten gegenüber Kundinnen

Durch Schulung und Kontrolle sorgen die DV-Unternehmen dafür, dass sich die Verkaufsberaterinnen an die nachstehenden Gebote des Wettbewerbs halten.

### 2.1. Gleichheit der Vertragspartner

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

Die Verkaufsberaterinnen werden auf Wunsch der Kundinnen:

- Auf das Unterbreiten des Angebots verzichten.
- Das Unterbreiten des Angebots auf einen anderen Zeitpunkt verschieben.
- Unverzüglich ein begonnenes Verkaufsgespräch abbrechen.

Direktverkaufsfirmen und Verkaufsberaterinnen werden alles unterlassen, was die Kundinnen dazu verleiten könnte, das unterbreitete Angebot lediglich deshalb anzunehmen, um:

- Dem Anbieter einen persönlichen Gefallen zu tun;
- Ein unerwünschtes Gespräch zu beenden; oder
- In den Genuss eines Vorteils zu kommen, der nicht Gegenstand des Angebotes ist oder sich für die Zuwendung eines solchen Vorteils erkenntlich zu zeigen.

### 2.2. Identifikation

Im persönlichen Kontakt mit den Kundinnen teilen die Verkaufsberaterinnen ihren Namen und ihre Koordinaten sowie diejenigen der DV-Unternehmung mit.

Sie legen zu Beginn des Verkaufsgesprächs den geschäftlichen Zweck ihres Besuchs oder Anrufs offen und machen deutlich, welche Waren oder Dienstleistungen angeboten werden sollen.

### 2.3. Informationspflichten

Die Unternehmen bzw. ihre Verkaufsberaterinnen werden die Kundinnen in geeigneter Weise über folgende Punkte informieren:

- Verwendungszweck, Verwendungsweise und Beschaffenheit der angebotenen Produkte
- Art und Umfang der Bestellung
- Lieferfristen und -kosten
- Bar- und Teilzahlungspreise sowie evtl. Nebenkosten
- Zahlungsbedingungen
- Rechte auf Rücktritt und Rückgabe sowie Art und Weise der Ausübung dieser Rechte
- Umfang der Garantie bzw. Gewährleistung der Haftung und sonstiger gleichgerichteter Ansprüche der Kundinnen

Es dürfen keine versteckten Abo-Verpflichtungen eingeführt werden.

### 2.4. Abschrift oder Bestätigung des Vertrages

Das Vertragsdokument sowie eine Abschrift oder Bestätigung des Vertrages werden den Kundinnen zur Verfügung gestellt. Diese Dokumente müssen den gesetzlichen Anforderungen (Art. 40d OR) genügen.

### 2.5. Rücktrittsrecht

Die Unternehmen bzw. ihre Verkaufsberaterinnen werden den Kundinnen über die Bestimmungen des Gesetzes über den Rücktritt von Haustürgeschäften und ähnlichen Geschäften (Art. 40d OR) hinaus das Recht einräumen, ihre auf einen Vertragsabschluss gerichtete Willenserklärung binnen einer Frist von mind. 14 Tagen auch in folgenden Fällen schriftlich rückgängig zu machen, wenn:

- der Verkaufspreis unter CHF 100.- liegt;
- die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Abschluss des Vertrages beruht, auf vorhergehende Bestellungen der Kundinnen zurückzuführen sind, sofern es mit dem Verkaufsmodell vereinbar ist und die Entlohnung des Verkaufsberaterinnen nicht erschwert;
- die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Abschluss des Vertrages beruht, auf einer Kundenmesse bzw. -ausstellung geführt worden sind, sofern dies nicht zu geschäftlich signifikanten Nachteilen gegenüber anderen Messeausstellern führt.

### 2.6. Garantie

Bedingungen, Laufzeit und Umfang einer allfälligen Garantie, Name und Adresse des Garantieträgers sowie die Voraussetzungen zur Geltendmachung von Garantieansprüchen werden der Kundin zusammen mit der Vertragsausfertigung (hiervor Ziffer 2.4.) übergeben.

### 2.7. Referenzen

Unternehmen bzw. Verkaufsberaterinnen werden zu geschäftlichen Zwecken gegenüber der Kundin nur auf Empfehlungsschreiben, Testergebnisse oder andere Personen Bezug nehmen, wenn:

- dies autorisiert ist;
- dies zutreffend ist; oder
- dies zeitgemäss bzw. nicht überholt ist.

### 2.8. Werbematerial / vergleichende Werbung

Alle Werbeunterlagen sind für die Kundin eindeutig bezüglich Art des Verkaufsweges, Preise und Eigenschaften der Produkte.

Vergleiche mit konkurrierenden Unternehmen oder mit Konkurrenzprodukten müssen wahrheitsgemäss und sachlich dargestellt sein. Sie dienen der vertieften Entscheidungsvorbereitung der Kundin.

## 2.9. Achtung der Privatsphäre

Verkaufsberaterinnen organisieren Besuche und telefonische Kontakte zu angemessenen Uhrzeiten, es sei denn die Kundinnen wünschen eine andere Kontaktnahme.

## 2.10. Progressive Kundinnenwerbung

DV-Unternehmen werden kein Verkaufssystem betreiben, in welcher Vergütungen an Verkaufsberaterinnen systematisch davon abhängig sind, dass diese weitere Kundinnen als Verkaufsberaterinnen ins System einbringen.

## 2.11. Datenschutz

Bei der Erfassung, Bearbeitung, Speicherung und Übermittlung personenbezogener Daten von Kundinnen wird deren Privatsphäre durch Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzvorschriften respektiert und geschützt, unter Beachtung der Bestimmungen des Schweizerischen Bundesgesetzes über den Datenschutz vom 19. Juni 1992 (DSG) und, soweit relevant, der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union vom 27. April 2016 (EU-DSGVO) sowie aller weiteren massgeblichen Gesetze.

## 3. Verhalten der DV-Unternehmen gegenüber Verkaufsberaterinnen

### 3.1. Vertragsverhältnis

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

### 3.2. Einhalten der DV-Regeln

Die Unternehmen verpflichten ihre Verkaufsberaterinnen zur Einhaltung der vorliegenden *SVDF-Regeln des Direktverkaufs*.

Dies ist insbesondere in der Schulung zu berücksichtigen.

### 3.3. Informationspflicht gegenüber Verkaufsberaterinnen

Die Gewinnung von Verkaufsberaterinnen erfolgt auf der beidseitigen Grundlage von Treu und Glauben. Das heisst insbesondere:

- Die zukünftigen Verkaufsberaterinnen werden wahrheitsgemäss und vollständig über ihre Rechte und Pflichten informiert.
- Dies bedeutet insbesondere die Klarstellung der vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen im Status als selbstständige Verkaufsberaterinnen oder unselbstständige Verkaufsberaterinnen.
- Dazu gehört insbesondere die Verpflichtung von Zahlung von Steuern, Abgaben und Sozialversicherungsbeiträgen.
- Dazu gehört auch eine wahrheitsgemässe und vollständige Information über die durchschnittlichen Umsatz- und Verdienstmöglichkeiten und ebenso über die gewöhnlich anfallenden Kosten und Aufwendungen und wer diese trägt.
- Alle Angaben über Umsatz- und Verdienstmöglichkeiten sowie Steuern, Abgaben und Sozialversicherungsbeiträge müssen auf nachweisbaren Tatsachen beruhen. Sie dürfen nicht irreführend sein.
- Dies gilt sowohl für mündliche als auch schriftliche Aussagen und das verwendete Bildmaterial.
- Ein Vergütungsplan der DV-Unternehmung muss transparent und verständlich sein und er darf nicht irreführend sein.

### 3.4. Finanzielle Verpflichtungen der Verkaufsberaterin

DV-Unternehmen dürfen für Eintritt, Verbleib, Schulung, Verkaufsförderungsmittel oder Franchising angemessene Kosten belasten.

Unternehmen werden ihre Verkaufsberaterinnen nicht zu unverhältnismässig hohen finanziellen Leistungen veranlassen, für Eintritt, Schulung, Verkaufsförderungsmittel, Franchising oder für das blosses Recht, am Vertriebssystem teilzunehmen. Finanzielle Leistungen der Verkaufsberaterinnen müssen sich in einem angemessenen Rahmen halten und durch adäquate Gegenleistungen des Unternehmens belegt sein. Verkaufsberaterinnen werden für das blosses Recht auf die Teilnahme oder den Verbleib im Vertriebssystem nicht zu Zahlungen verpflichtet.

Dienstleistungen, die Verkaufsberaterinnen seitens des Unternehmens zwingend zur Ausübung ihrer Tätigkeit in Anspruch nehmen müssen (wie z.B. einen Online-Shop oder Internetlösungen), werden ohne Entgelt zur Verfügung gestellt.

### 3.5. Lagerhaltung bei Verkaufsberaterin

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

### 3.6. Vergütung und Abrechnung

Der Produktverkauf der Verkaufsberaterinnen bildet die Grundlage der Vergütung durch das Unternehmen. Für die blosses Gewinnung neuer Verkaufsberaterinnen, verpflichtende Produktkäufe anlässlich des Neueintritts einer Verkaufsberaterin sowie den Kauf von Werbematerialien, Trainings oder Trainingsmaterial wird keine Vergütung gezahlt.

Unternehmen werden ihren Verkaufsberaterinnen 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.

### 3.7. Aus- und Weiterbildung

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

- Die gesetzlichen Verpflichtungen des Verkaufsberaterin gegenüber Kundinnen (Rücktrittsrecht Art. 40a ff. OR, „aggressive Verkaufsmethode“ Art. 3 lit. h UWG) und Behörden (AHV, Steuern und Sozialabgaben, evtl. Handelsreisendenkarte).
- Kenntnisse dieser *Regeln des Direktverkaufs*
- Firmenkenntnisse
- Marktkenntnisse/Wettbewerbskenntnisse
- Produktkenntnisse
- SVDF-Compliance Regeln in Zusammenarbeit mit dem Konsumentenforum der Schweiz
- Vermittlung des professionelle Umgang bei erkennbaren Doppel-Engagement

### 3.8. Keine Rekrutierungspflicht

Die Unternehmen zahlen keine Rekrutierungsprämie ohne aktive Verkaufsleistung der Rekrutierten. Die Unternehmen zahlen keine Rekrutierungsvergütung an Verkaufsberaterinnen, welche nicht selber Verkaufsleistungen erbringen. Die Vergütung an Verkaufsberaterinnen darf nicht einzig damit begründet sein, dass sie Rekrutierungen vornimmt/abschliesst, ohne eigene Verkaufsleistung zu erbringen.

## 4. Durchsetzung der Regeln des Direktverkaufs

### 4.1. Verantwortung der Unternehmen

Die Verantwortung für die Einhaltung der *Regeln des Direktverkaufs* liegt bei den Unternehmen.

Bei der Verletzung der *Regeln des Direktverkaufs* werden die Unternehmen alle zumutbaren Möglichkeiten ausschöpfen, um die betreffende Kundin/Beschwerdeführerin zufriedenzustellen.

### 4.2. Bearbeitung von Beschwerden und Schlichtungsbegehren

Die Einhaltung der *Regeln des Direktverkaufs* durch die Unternehmen und ihrer Verkaufsberaterinnen werden durch permanente SVDF-Compliance sowie auf Ersuchen der Kundinnen durch die Beschwerdestelle, die Einhaltung durch die Unternehmen gegenüber Verkaufsberaterinnen durch die Schlichtungsstelle überwacht.

Der Umgang mit Beschwerden muss im Schulungsprogramm integriert werden.

### 4.3. Verstöße gegen die Regeln des Direktverkaufs

Der SVDF kann folgende Massnahmen treffen:

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

### 4.4. Compliance

Die Unternehmen verpflichten sich in diesem Zusammenhang, die ihnen im Compliance-Vertrag mit SVDF übertragenen Informations- und Kontrollpflichten pünktlich zu erledigen und der Geschäftsstelle des SVDF jährlich zum angeforderten Zeitpunkt Bericht zu erstatten.

## 5. Veröffentlichung

Aufgabe des SVDF ist, die *Regeln des Direktverkaufs* zu veröffentlichen und zu verbreiten sowie mit seiner Öffentlichkeitsarbeit über deren Inhalte zu informieren.

Exemplare der Verhaltensstandards werden der Öffentlichkeit kostenlos zur Verfügung gestellt und liegen gleichzeitig zum Download unter [www.svdf.ch](http://www.svdf.ch) oder [www.konsum.ch](http://www.konsum.ch) vor.