



Ehrenkodex Distanzhandel

Präambel3

1. Allgemeines.....3

1.1. Anwendungsbereich3
1.2. Integrierte Kodizes.....3
1.3. Zielsetzung.....4
1.4. Definitionen4
1.5. Gültigkeit der Grundsätze.....4

2. Angebot von Produkten und Dienstleistungen.....5

2.1. Klarheit des Angebotes5
2.2. Klarheit des Anbieters5
2.3. Freier Kaufentscheid5
2.4. Verkaufsförderung.....5
2.5. Gewinnspiele und Gratisverlosungen6
2.6. Teilzahlungsgeschäfte6
2.7. Clubmodelle6
2.8. Abonnemente6

3. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)7

3.1. Versand- und Bearbeitungskosten.....7
3.2. Zahlungsbedingungen7
3.3. Kosten beim Zahlungsverzug7
3.4. Rückgaberecht.....7
3.5. Rücksendekosten.....7
3.6. Ersatzartikel8
3.7. Liefertermine8
3.8. Datenschutz – was passiert mit den Kundendaten.....8
3.9. Garantie.....8
3.10. Sitz des Unternehmens8

4. Datenschutz..... 9

4.1. Adress- und Bonitätsprüfung..... 9
4.2. Neukundenwerbung..... 9
4.3. Gewinnung von Email-Adressen 9
4.4. Kreditkartendaten 9
4.5. Weitergabe von Kundendaten an Dritte zu Werbezwecken 10
4.6. Speicherung von Internetdaten und Cookies 10
4.7. Auskunftsrecht des Kunden..... 10

5. Durchsetzung des Kodex..... 10

5.1. Überwachungskommission 10
5.2. Meldung eines Verstoss gegen den Kodex..... 11
5.3. Sanktionen 11
5.4. Benachrichtigung / Information..... 11

6. VSV Logo..... 11

7. Inkrafttreten und Änderung..... 12



Präambel

Der Ehrenkodex Distanzhandel enthält, ergänzend zu den bestehenden Gesetzen, Leitlinien, nach denen sich die Mitglieder des VSV in ihrem Verhalten gegenüber den Kunden richten.

Sie verpflichten sich, die jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften zu achten – insbesondere die Wettbewerbsregeln (UWG und die Grundsätze der Stiftung für die Lauterkeit in der Werbung) und den Datenschutz.

Die Verhaltensrichtlinien bestimmen die Grundsätze lauterer Geschäftsgebarens gegenüber Konsumenten. Ziel ist, den Privat- und Geschäftskunden Distanzhandel mit Waren aller Art (E-Commerce, Online-Handel, Versandhandel) mit hoher Transparenz und Sicherheit zu garantieren.

Die Richtlinien gehen weiter als die heute geltenden gesetzlichen Schutzvorschriften und technische Zertifizierungen von Online-Shops und dienen dem Konsumenten somit als Vertrauensgrundlage.

Die Einhaltung der Grundsätze wird durch den Vorstand des VSV überwacht und das Logo darf nur von Mitgliedern des VSV benutzt werden.

1. Allgemeines

1.1. Anwendungsbereich

Die Grundsätze des Kodex regeln die Beziehungen zwischen Distanzhandelsunternehmen und Endkunden (privat und geschäftlich). Mitglieder, welche grenzüberschreitend tätig sind, respektieren die im Lande des Empfängers geltenden Gesetze und Richtlinien.

1.2. Integrierte Kodizes

Der Ehrenkodex des [Schweizerischen Direktmarketing Verbandes](#) und [Telefonmarketing](#) sind integrierender Bestandteil des Ehrenkodex Distanzhandel.



1.3. Zielsetzung

- Zufriedenheit und Schutz des Kunden
- Richtlinie für das anbietende Unternehmen
- Positive Entwicklung und Pflege des Images des Distanzhandels

1.4. Definitionen

Für die nachstehenden Grundsätze gelten für die verwendeten Begriffe folgende Grundsätze:

Distanzhandel... ist eine Art des Einzelhandels (Distanzhandels), bei dem die Produkte per Katalog, Prospekt, Inserat, Internet, Mobile (SMS), Telefon, Fax oder Fernsehen angeboten werden. Die Bestellung der gewünschten Produkte kann mündlich (z.B. per Telefon), schriftlich (z.B. per Brief, Fax oder Email) oder online per Internet getätigt werden. Die anschließende Bezahlung kann per Kreditkarte, Nachnahme, Vorkasse, Lastschrift oder auf Rechnung erfolgen.

Unternehmen / VSV-Mitglied... bietet seinen Kunden über die Medien Katalog, Prospekt, Inserat, Internet oder Fernsehen Produkte zur Bestellung an.

Opt-in.. ist ein Verfahren, bei dem der Endverbraucher Werbekontaktaufnahmen vorher – meist durch E-Mail, Telefon oder SMS – explizit bestätigen muss (ohne Unterschrift).

1.5. Gültigkeit der Grundsätze

Die im Kodex formulierten Grundsätze sind eine Massnahme zur Selbstregulierung der Distanzhandelsbranche. Mit der Beendigung der Mitgliedschaft im VSV ist ein Unternehmen nicht mehr an den Kodex gebunden.



2. Angebot von Produkten und Dienstleistungen

2.1. Klarheit des Angebotes

Die Beschreibung der Artikel und Zusatzdienstleistungen erfolgt wahrheitsgemäss, klar und genau. Das Angebot verstösst nicht gegen die Moral und die guten Sitten.

Über die beschränkte Gültigkeit oder Verfügbarkeit eines Angebotes wird transparent und klar informiert.

2.2. Klarheit des Anbieters

Die Identität des Lieferers und alle anderen notwendigen Angaben, welche es dem Kunden ermöglichen das Unternehmen zu identifizieren müssen dem Kunden zugänglich sein.

2.3. Freier Kaufentscheid

Der Kunde trifft seine Wahl vollkommen frei. Kein Produkt wird dem Kunden unaufgefordert zugesandt. Ausnahme bilden Werbegeschenke, die er gratis und ohne Kaufzwang erhält und Ersatzartikel gemäss Punkt 3.6.

2.4. Verkaufsförderung

VSV-Mitglieder, welche ihre Kunden zur Teilnahme an Verkaufsförderungsaktionen (Gutscheine, Rabatte, vom Bestellwert abhängige Gratisartikel und dergleichen) einladen, beachten strikte die auf diesem Gebiet geltenden gesetzlichen Vorschriften. Sie nennen sämtliche Bedingungen, die solche Aktionen betreffen auf unmissverständliche Weise. Für die Verkaufsförderung gelten die [Grundsätze der Lauterkeit in der kommerziellen Kommunikation](#).



2.5. Gewinnspiele und Gratisverlosungen

Die Verbandsmitglieder verpflichten sich, Gewinnspiele des Typs "Jedermann gewinnt" zu unterlassen. Generell gelten für Gewinnspiele die [Grundsätze der Lauterkeit in der kommerziellen Kommunikation](#) Artikel 3.9.¹

2.6. Teilzahlungsgeschäfte

Jedes Mitglied, welches die Möglichkeit zur Teilzahlung bietet, hält sich an die geltende Regelung ([Konsumkreditgesetz KKG](#)).

2.7. Clubmodelle

Geschäftsmodelle, welche einen Zweitkauf oder eine Mitgliedschaft mit sich bringen sind erlaubt, sofern für den Kunden offensichtlich ist, dass es sich um einen Club handelt und Folgebestellungen Bedingung für die Clubmitgliedschaft sind

Wird der Kunden beim Kaufabschluss nicht ausdrücklich auf die notwendigen Folgebestellungen hingewiesen, ist kein weiterer Kaufzwang gegeben.

2.8. Abonnemente

Die Nutzung von Negativoptionen bei Abonnements ist erlaubt, sofern beim Vertragsabschluss eindeutig auf den Abonnement-Charakter hingewiesen wird.

¹ Erläuterung: Für Gewinne gilt das Zufallsprinzip. Wenn es hingegen in der Absicht des Veranstalters liegt, systematisch für alle oder die meisten Adressaten eine oder mehrere oder eine Auswahl von Prämien oder ähnlichem auszusetzen, so dürfen diese nicht als "Gewinn" oder mit Formulierungen wie "Sie haben gewonnen" oder ähnlich angekündigt werden. In diesen und ähnlichen Fällen handelt es sich um ein "Geschenk" bzw. eine "Prämie für alle" und nicht um einen Gewinn.



3. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Jedes Mitglied macht dem Kunden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugänglich.

3.1. Versand- und Bearbeitungskosten

Die Mitglieder weisen den vom Kunden zu tragenden Versand- und Bearbeitungskostenanteil transparent und verständlich aus.

3.2. Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsbedingungen sind verständlich und transparent zu formulieren. Zusatzgebühren im Zahlungsverkehr sind einzig und alleine dann zulässig, wenn der Kauf gegen Nachnahme erfolgt oder der Kunde Ratenzahlungen wünscht.

3.3. Kosten beim Zahlungsverzug

Das Mitglied weist in den AGB die vom Kunden zu tragenden Konsequenzen bei Zahlungsverzug (Mahnungen) aus

3.4. Rückgaberecht

Grundsätzlich steht dem Kunden ein Rückgaberecht der Ware während mindestens 10 Kalendertagen nach Erhalt zu.

Auf Ausnahmen von der Retourenregelung wird entweder in den AGB oder bei der Bestellung explizit hingewiesen.

3.5. Rücksendekosten

Im Falle der Rückgabe der Ware dürfen dem Verbraucher keine Kosten, ausser denen für die Rücksendung der Ware auferlegt werden, sofern die Ware in ordnungsgemäsem Zustand zurückgegeben wird.



3.6. Ersatzartikel

Das Mitglied informiert den Kunden in den AGB in einem separaten Absatz, ob Ersatzartikel versandt werden. Die VSV-Mitglieder verpflichten sich, nur Ersatzartikel von mindestens gleicher Qualität und gleichem Preis zu liefern und dies nur, wenn die ursprünglich bestellte Ware nicht mehr lieferbar sein sollte.

3.7. Liefertermine

Nach Möglichkeit werden Liefertermine angegeben oder vereinbart. Der Kunde hat das Recht, im Falle von Lieferverzögerungen die Bestellung rückgängig zu machen.

3.8. Datenschutz – was passiert mit den Kundendaten

Jedes Mitglied informiert den Kunden was mit seinen Daten passiert (vgl. Kapitel 4).

3.9. Garantie

Artikel mit Garantie enthalten Angaben über deren Bedingungen und Ausmass sowie darüber, wie diese beansprucht werden kann.

3.10. Sitz des Unternehmens

Jedes Mitglied gibt Auskunft über die Rechtsperson und Sitz des Unternehmens bzw. der Zugehörigkeit einer Handelsmarke.



4. Datenschutz

Das höchste und wertvollste Gut eines Distanzhandelsunternehmens ist die Kundenkartei. Grundlage für den Umgang mit Kundendaten bildet das Bundesgesetz über den [Datenschutz](#).

4.1. Adress- und Bonitätsprüfung

VSV-Mitglieder informieren den Kunden in den AGB ob eine Bonitätsprüfung vor Ausführung der Bestellung durchgeführt wird. .

Im Weiteren können Adressen aufgrund der öffentlich zugänglichen Informationen auf deren Existenz hin geprüft und aktualisiert werden.

Auf Anfrage geben die Mitglieder Auskunft über die Quelle der Informationen. Bei offensichtlichen Fehlern der Informationsquellen beteiligt sich das Mitglied aktiv an deren Bereinigung.

4.2. Neukundenwerbung

Die Wünsche des Verbrauchers, keine Werbepost, Telefonanrufe oder Emails zu erhalten, ganz gleich, ob sie direkt gegenüber dem Unternehmen, via Sterneintrag im Telefonbuch (Telefonanrufe) oder der Robinson-Liste (Mailing oder Kataloge) geäußert worden sind, werden vom Unternehmen respektiert.

4.3. Gewinnung von Email-Adressen

VSV-Mitglieder operieren mindestens mit dem Opt-In-Prinzip zur Gewinnung von Email-Adressen im Neukundenbereich. Empfohlen wird das Double Opt-In-Prinzip. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit den Newsletter oder andere Informationen per Email abzubestellen.

4.4. Kreditkartendaten

VSV-Mitglieder bearbeiten Kreditkarten-Daten nur im Rahmen der Vorgaben der Kreditkarteninstitutionen.



4.5. Weitergabe von Kundendaten an Dritte zu Werbezwecken

Die Mitglieder informieren in den AGB über die Verwendung der Adressdaten von Kunden zu Werbe- oder Kooperationszwecken. Der Kunde hat jederzeit das Recht, seine persönlichen Daten für die Weitergabe sperren zu lassen.

4.6. Speicherung von Internetdaten und Cookies

Die Mitglieder informieren in den AGB über die Verwendung von Cookies oder IP-Adressen.

4.7. Auskunftsrecht des Kunden

Jeder Kunde hat das Recht, eine Selbstauskunft der gespeicherten Daten bei einem VSV-Mitglied einzuholen.

5. Durchsetzung des Kodex

5.1. Überwachungskommission

Eine Überwachungskommission hat die Aufgabe, jeden etwaigen Verstoß gegen den Kodex festzustellen und zu bereinigen.

Die Überwachungskommission besteht aus dem Präsident, einem Vorstandsmitglied und einem Mitglied, welches nicht dem Vorstand angehört.

Zur Abklärung eines allfälligen Verstosses versammelt sich die Kommission auf Aufforderung des Präsidenten. Sie kann die Angelegenheit auch auf dem schriftlichen Weg behandeln.

Die Überwachungskommission stützt sich gegebenenfalls auf technische, wirtschafts-sachverständige und juristische Berater und zieht unter Umständen Verbrauchervereinigungen zu Rate.

Die Beratschlagungen der Kommission sind geheim und ihre Mitglieder zur Geheimhaltung verpflichtet.



5.2. Meldung eines Verstoss gegen den Kodex

Jede natürliche oder juristische Person, die eine Verletzung des Kodex feststellt, kann dies der Kommission melden. Die Beschwerde wird schriftlich mit allen zweckdienlichen Unterlagen vorgebracht.

Die Meldung eines Verstosses erfolgt per Brief oder per E-Mail an den Präsidenten am Sitz des Verbandes.

Die Überwachungskommission greift auf Anlass eines Verbandsmitgliedes oder des Präsidenten ein. Sie wacht darüber, dass die Grundsätze dieses Kodex von den Verbandsmitgliedern befolgt werden.

5.3. Sanktionen

Wenn die Kommission eine Übertretung des Kodex feststellt, räumt sie dem betreffenden Mitglied eine angemessene Frist zur Regelung der Angelegenheit ein. In besonders schweren Fällen beantragt sie der Mitgliederversammlung den Ausschluss des Mitgliedes aus dem Verband.

5.4. Benachrichtigung / Information

Der Bescheid der Überwachungskommission oder die Sanktionsmassnahme wird dem betroffenen Mitglied vom Verband schriftlich eröffnet. Gleichzeitig werden alle Verbandsmitglieder sowie der Beschwerdeführende informiert.

6. VSV Logo

Die Befolgung der in diesem Kodex beschriebenen Regeln berechtigt die Verbandsmitglieder, in ihrer Werbung das Kennzeichen/Signet des Verbandes zu verwenden.



7. Inkrafttreten und Änderung

Dieser Kodex wurde an der Mitgliederversammlung vom 28. Mai 2010 angenommen. Er ersetzt die bisherige Version und tritt per 1. Januar 2011 in Kraft.

Der Kodex kann jederzeit von der Mitgliederversammlung auf Antrag des Vorstandes geändert und/oder ergänzt werden.

Die Annahme des Kodex ist für jedes neu eintretende Mitglied Grundbedingung zur Aufnahme in den Verband.

Meilen, 28. Mai 2010

Der Präsident

Patrick Kessler