

# Verhaltenskodex des Direktverkaufs



[www.svdf.ch](http://www.svdf.ch)

Überreicht durch:

## **Werkstatt für Behinderte Gutweniger AG**

Rümlangstr. 91a  
8052 Zürich

[www.behindertenwerkstatt.ch](http://www.behindertenwerkstatt.ch)

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	3
1. Allgemeines .....	3
1.1 Anwendungsbereich.....	3
1.2 Zielsetzung.....	3
1.3 Begriffe.....	3
1.4 Ausrichtung des Geschäftsbetriebs.....	4
1.5 Jährliche Unterzeichnung.....	5
1.6 Reichweite des Verhaltenskodex .....	5
2. Verhalten gegenüber Verbrauchern .....	5
2.1 Lauteres Verhalten.....	5
2.2 Identifikation .....	5
2.3 Informationspflicht .....	5
2.4 Widerrufsrecht.....	5
2.5 Garantie und Kundendienst .....	6
2.6 Referenzen .....	6
2.7 Achtung der Privatsphäre.....	6
2.8 Progressive Kundenwerbung .....	6
3 Verhalten gegenüber Aussendienstmitarbeitern .....	6
3.1 Vertragsverhältnis .....	6
3.2 Einhaltung des Verhaltenskodex durch Aussendienstmitarbeiter .....	7
3.3 Informationspflicht gegenüber Aussendienstmitarbeitern.....	7
3.4 Übernahme finanzieller Verpflichtungen .....	7
3.5 Lagerhaltung bei Aussendienstmitarbeitern .....	7
3.6 Vergütung und Abrechnung .....	7
3.7 Aus- und Weiterbildung.....	8
4 Durchsetzung des Verhaltenskodex .....	8
4.1 Verantwortung der Unternehmen.....	8
4.2 Bearbeitung von Beschwerden und Schlichtungsbegehren .....	8
4.3 Verstöße gegen den Verhaltenskodex.....	8
Mitgliedunternehmen im VDF <a href="http://www.svdf.ch">www.svdf.ch</a> .....	9
Erklärung: .....	10

## Vorwort

Mitgliedunternehmen im VDF

Der VDF, Schweizerischer Verband der Direktverkaufsfirmen [www.svdf.ch](http://www.svdf.ch) 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 VDF und konkretisiert die Grundsätze lauteren Geschäftsgebarens gegenüber Verbrauchern, Aussendienstmitarbeitern und Mitbewerbern.

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

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

## 1. Allgemeines

### 1.1 Anwendungsbereich

Der Verhaltenskodex des Direktverkaufs regelt die Beziehungen 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 Zielsetzung

Zielsetzung des Verhaltenskodex des Direktverkaufs sind

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

- VDF / Schweizerischer Verband der Direktverkaufsfirmen  
Die Unternehmensvereinigung der Schweizerischen Direktverkaufswirtschaft, die in der Schweiz die Interessen namhafter Direktverkaufsunternehmen des privaten Konsumgüter- und Dienstleistungsbereichs vertritt.
- 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 bei 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 Aussendienstmitarbeiter zum Zwecke des Verkaufs, vornehmlich in der Wohnung eines Gastgebers, der weitere Verbraucher dazu eingeladen hat.
- Auftragsformular  
Schriftliche Bestellungen oder Verträge.
- Anwerben  
Alle Tätigkeiten mit dem Ziel, Aussendienstmitarbeiter zu gewinnen.
- Paritätische Beschwerdestelle  
Ein unabhängiges Gremium, das die Aufgabe hat, die Einhaltung des Verhaltenskodex des Direktverkaufs durch die Unternehmen und Aussendienstmitarbeiter 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.

### **1.4 Ausrichtung des Geschäftsbetriebs**

Jedes Unternehmen hat seinen Geschäftsbetrieb nach einem Verkaufs- und Anwerbersystem 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 VDF 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 des VDF Ausweis vorweisen.

## 2.3 Informationspflicht

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 Lieferkosten
- 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

## 2.4 Widerrufsrecht

Die Unternehmen bzw. ihre Aussendienstmitarbeiter werden dem Verbraucher über die Bestimmungen des Gesetzte über den Widerruf von Haustürgeschäften und ähnlichen Geschäften hinaus das Recht einräumen, seine auf einen Mitgliedfirma

Vertragsabschluss gerichtete Willenserklärung binnen einer Frist von mindestens 10 Tagen auch in folgenden Fällen schriftlich rückgängig zu machen, wenn:

- Die mündliche Verhandlungen, auf denen der Abschluss des Vertrages beruht, auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers zurückzuführen sind.
- Die mündliche Verhandlungen, auf denen der Abschluss des Vertrages beruht, auf einer Verbrauchermesse bzw. Verbraucherausstellung geführt worden sind.

## **2.5 Garantie und Kundendienst**

Bedingungen, Laufzeit und Umfang einer etwaigen Garantie, Name und Adresse des Garantieträgers sowie die Geltendmachung vor 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 anderer 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.

## **2.7 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 Einhaltung des Verhaltenskodex durch Aussendienstmitarbeiter**

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

### **3.3 Informationspflicht gegenüber Aussendienstmitarbeitern**

Aussendienstmitarbeiter 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 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 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.

### **3.4 Übernahme finanzieller Verpflichtungen**

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

### **3.5 Lagerhaltung bei Aussendienstmitarbeitern**

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

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 zu Vergütung (Provisionen, Prämien, Nachlässe und dergleichen), Lieferungen, Stornierungen und sonstige relevante

Daten enthalten. Alle fälligen Zahlungen werden ohne Verzögerung und ungerechtfertigte Abzüge geleistet.

### **3.7 Aus- und Weiterbildung**

Unternehmen werden ihren Aussendienstmitarbeitern eine in Zeitaufwand und Inhalt angemessene Aus- und Weiterbildung anbieten, die folgende Fertigkeit 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, ev. 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 paritätische Beschwerdestelle, die Einhaltung durch die Unternehmen gegenüber Aussendienstmitarbeitern durch die Schlichtungsstelle überwacht.

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**

Der VDF kann folgende Massnahmen treffen:

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

## Mitgliedunternehmen im VDF

## [www.svdf.ch](http://www.svdf.ch)

- AirColor SA, 1217 Meyrin [www.aircolor.ch](http://www.aircolor.ch)
- AMC, 6343 Rotkreuz [www.ch.amc.info](http://www.ch.amc.info)
- Arbeitsheim Wangen, 8602 Wangen [www.arbeitsheim.ch](http://www.arbeitsheim.ch)
- Bandar, 3018 Bern [www.bandar.ch](http://www.bandar.ch)
- Blaser Swisslube AG, 3415 Hasle-Rüegsau [www.blaser.com](http://www.blaser.com)
- Blidor AG, 8135 Langnau am Albis [www.blidor.ch](http://www.blidor.ch)
- Borna, 4853 Rothrist [www.borna.ch](http://www.borna.ch)
- Déesse AG, 8618 Oetwil am See [www.deessee.com](http://www.deessee.com)
- Edifors SA, 6574 Vira [www.edifors.ch](http://www.edifors.ch)
- F.u.X. Kirby, 4612 Wangen bei Olten [www.fux-staubsauger.ch](http://www.fux-staubsauger.ch)
- Gutweniger AG, 8052 Zürich [www.gutweniger.ch](http://www.gutweniger.ch)
- Introgarde AG, 3048 Worblaufen [www.introgarde.ch](http://www.introgarde.ch)
- Jafra Cosmetics AG, 6330 Cham [www.jafra.ch](http://www.jafra.ch)
- Jenny Lane SA, 3780 Gstaad [www.jennylane.ch](http://www.jennylane.ch)
- Just, 9428 Walzenhausen [www.just.ch](http://www.just.ch)
- Laforest Vins SA, 8152 Glattbrugg [www.laforest.ch](http://www.laforest.ch)
- L. Zollinger AG, 8820 Wädenswil [www.l-zollinger-ag.ch](http://www.l-zollinger-ag.ch)
- Nahrin, 6060 Sarnen [www.nahrin.ch](http://www.nahrin.ch)
- Pierre Lang, 6312 Steinhausen [www.pierre-lang.com](http://www.pierre-lang.com)
- Party-Lite, 1763 Granges Paccot [www.partylite.ch](http://www.partylite.ch)
- Tupperware, 1260 Nyon [www.tupperware.ch](http://www.tupperware.ch)
- Lux, 6210 Sursee [www.luxinternational.com](http://www.luxinternational.com)
- Verlagsservie Süd AG, 8047 Zürich
- Vorwerk, 8832 Wollerau [www.vorwerk.ch](http://www.vorwerk.ch)
- Walser AG, 9044 Wald [www.walser-ag.ch](http://www.walser-ag.ch)

## Erklärung:

Der Unterzeichnete erklärt sich gegenüber der Gutweniger AG und dem VDF zur Einhaltung des Verhaltenskodex bereit.

Ort und Datum:

Name des Unterzeichners:

Unterschrift: