Haustürkodex - Questionnaire

Questionnaire der SCOPE Europe Monitoring zum Verhaltenskodex für den Haustürvertrieb im Bereich der Telekommunikationsbranche

Version des Haustürkodex: 1.0

Veröffentlichungsdatum Template: November 2023

Herausgeber

SCOPE Europe Monitoring UG (haftungsbeschränkt)

Großbeerenstraße 88  
10963 Berlin

+49 (0)30 30878099-0

[info@monitoring.de.scope-europe.eu](mailto:info@monitoring.de.scope-europe.eu)

Amtsgericht Berlin Charlottenburg  
Registernummer: HRB 244520  
USt-Nummer: DE355870788  
Deutsche Bank AG

IBAN: DE45 1007 0100 0327 3737 00

Geschäftsführer  
Frank Ingenrieth

# Inhalt

[Haustürkodex - Questionnaire 1](#_Toc146028444)

[Inhalt 1](#_Toc146028445)

[0 Disclaimer 4](#_Toc146028446)

[1 Einführung 4](#_Toc146028447)

[2 Erwartungen der privaten Überwachungsstelle 4](#_Toc146028448)

[3 Ihre Aufgabe 5](#_Toc146028449)

[4 Genereller Vermerk 5](#_Toc146028450)

[5 Questionnaire 6](#_Toc146028451)

# Disclaimer

Die im Folgenden verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich gleichermaßen auf alle Geschlechter. Auf gegenderte Bezeichnungen wird zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichtet.

# Einführung

Der Verhaltenskodex für den Haustürvertrieb im Bereich der Telekommunikationsbranche (im Folgenden „Verhaltenskodex“[[1]](#footnote-2)) sieht spezifische Regelungen für Provider der Telekommunikationsbranche vor, die innerhalb Deutschlands Haustürvertrieb unter Einsatz von Verkäuferinnen durchführen. Dieses Dokument dient der privaten Überwachungsstelle als Ausgangspunkt für ihre Prüfung derjenigen Provider, die sich dem Verhaltenskodex ihr gegenüber unterworfen haben. Provider, die sich dem Verhaltenskodex unterwerfen möchten oder sich bereits unterworfen haben, haben daher in diesem Dokument darzulegen, wie sie die Anforderungen des Verhaltenskodex einhalten. Dafür listet dieses Dokument tabellarisch sämtliche Controls aus dem Verhaltenskodex sowie die Auslegungshilfen, die im Verhaltenskodex in Form von „grauen Boxen“ zu finden sind, auf. Zu diesen ist in diesem Dokument durch den Provider Stellung zu nehmen. In einigen Fällen sind mehrere Controls derselben Ziffer in einer Zeile zu finden. Hierbei handelt es sich um Controls, bei denen eine Doppelung der Stellungnahmen des Providers vermieden werden soll. Solche Controls sind durch denselben Prozess nachzuweisen, sodass der Nachweis für die betreffenden Controls nur einmal erbracht werden muss.

# Erwartungen der privaten Überwachungsstelle

Die Erwartungen der privaten Überwachungsstelle sind transparent in der öffentlich verfügbaren Assessment Guidance dargelegt. In dieser ist zu jeder Pflicht beschrieben, welche Art der Beschreibung und welche Nachweise die private Überwachungsstelle zu jedem Control erwartet.

# Ihre Aufgabe

Bitte füllen Sie diese Vorlage aus, damit die private Überwachungsstelle ihre Prüfung vornehmen kann.

# Genereller Vermerk

Um jeden Zweifel auszuschließen: Wenn Ihre Antworten nicht überzeugend sind, wird die private Überwachungsstelle Ihre Antwort als unvollständig betrachten. Ihre Antworten überzeugen dann nicht, wenn sie a) entweder nicht ausreichend detailliert sind, b) der Verweis ungenau ist oder Verweise auf andere Bestimmungen fehlen, die ebenfalls anwendbar sein könnten, oder c) Sie zwar Einzelheiten zu Ihren Verfahren angeben, aber der Verweis auf Ihre Dokumente fehlt. Im schlimmsten Fall, insbesondere wenn die private Überwachungsstelle Ihnen die Möglichkeit gegeben hat, Ihre Antworten durch Nachfragen zu verbessern, wird die private Überwachungsstelle Ihre wiederholten unzureichenden Antworten als nicht mehr hinreichend betrachten, um die private Überwachungsstelle von Ihrer Konformität zu überzeugen; daher wird sie in einem solchen Fall die Überprüfung abbrechen und Sie als nicht konform mit dem Kodex bewerten - zumindest vorläufig. Dies wird hindert Sie – im Falle einer initialen Prüfung – nicht daran einen neuen Überprüfungsprozess zu beginnen, sobald Sie sich besser vorbereitet haben und somit in der Lage sind, überzeugend auf die Anforderungen und der Überwachungsstelle zu antworten. [[2]](#footnote-3)

# Questionnaire

| Control  *Die Controls setzen den Verhaltenskodex nicht außer Kraft. Lesen Sie den Verhaltenskodex in den einzelnen Abschnitten sorgfältig durch.* | Auslegungshilfe  (,,graue Box”) | Erklärung  *Obwohl die Assessment Guidance nicht verbindlich ist, sollten Sie die Guidance sorgfältig lesen, da sie die Erwartungen der privaten Überwachungsstelle beschreibt.* | Referenz  *z.B. Verträge, interne Prozessdokumente etc.* |
| --- | --- | --- | --- |
| [4.1.1 Abs. 1] Der Provider hat sicherzustellen, dass er den Verkäuferinnen zu jedem der im Verkäuferinnenbesuch vorzustellenden Produkte ein entsprechendes Produktinformationsblatt gem. § 1 TK Transparenzverordnung zur Verfügung stellt. |  |  |  |
| [4.1.1 Abs. 2] Der Provider hat sicherzustellen, dass er den Verkäuferinnen zu jedem der im Verkäuferinnenbesuch vorzustellenden Produkte entsprechende vorvertragliche Informationen gem. § 54 Abs. 1 Telekommunikationsgesetz (TKG) und eine entsprechende Vertragszusammenfassung gem. § 54 Abs. 3 TKG zur Verfügung stellt, sofern er den Verbraucherinnen diese Informationen nicht auf andere Weise als durch die Verkäuferinnen vor ihrer Vertragserklärung zur Verfügung stellt. |  |  |  |
| [4.1.1 Abs. 3] Sollte die Übergabe oder Übermittlung der Vertragszusammenfassung durch die Verkäuferin an die Verbraucherin während des Verkäuferinnenbesuches ausnahmsweise aufgrund von objektiv technischen Gründen nicht möglich sein, so hat der Provider sicherzustellen, dass diese Dokumente der Verbraucherin unverzüglich im Anschluss des Beratungsgespräches zur Verfügung gestellt werden, sofern eine Vertragserklärung durch die Verbraucherin abgegeben wurde. |  |  |  |
| [4.1.1 Abs. 4] Der Provider hat Maximalfristen dafür festzulegen, wann eine unverzügliche Zustellung im Sinne des Abs. (3) zu erfolgen hat. | Unverzüglich erfolgt eine Handlung dann, wenn sie angesichts einer Gesamtbetrachtung aller Einzelfallumstände ohne schuldhaftes Zögern vorgenommen wird. |  |  |
| [4.1.1 Abs. 5] Sofern die Vertragszusammenfassung der Verbraucherin nicht vor Abgabe ihrer Vertragserklärung übermittelt werden konnte und sofern auch die Wirksamkeitsvoraussetzungen nicht vorliegen, hat der Provider § 54 Abs. 3 S. 3 und 4 TKG zu beachten. |  |  |  |
| [4.1.1 Abs. 6] Der Provider hat sicherzustellen, dass mit den vorvertraglichen Informationen gem. Abs. (2) eine Widerrufsbelehrung gem. Art 246 Abs. 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) sowie das Muster-Widerrufsformular gem. Art 246a § 1 Abs. 2, S. 1, Nr. 1 i. V. m. Anlage 2 EGBGB (bzw. ein auf dieser Basis erstelltes Widerrufsformular) bereitgestellt wird. |  |  |  |
| [4.1.2 Abs. 1] Jede Verkäuferin ist durch den zuständigen Provider eine individuelle Verkäuferinnenkennung zuzuteilen, über die die Verkäuferin in Kombination mit dem Namen des verantwortlichen Providers eindeutig identifiziert werden kann. |  |  |  |
| [4.1.2 Abs. 2] Der Verkäuferin ist durch den Provider ein Legitimationsdokument zur Verfügung zu stellen.  [4.1.2 Abs. 3] Das Legitimationsdokument ist zeitlich zu befristen und muss zumindest die folgenden Angaben enthalten:   1. ein eindeutiges Identifikationsmerkmal 2. Name des Providers, welcher die zu unterbreitenden Telekommunikationsprodukte/-dienste anbietet, 3. Angaben, aus denen hervorgeht, ob die Kontaktaufnahme im Auftrag des jeweiligen Providers erfolgt oder die Verkäuferin dem Unternehmen des Providers direkt angehört, 4. in Fällen, in denen der Vertrieb durch einen externen Vertriebsdienstleister durchgeführt wird, der Name des beauftragten Vertriebsdienstleistungsunternehmen, 5. die Verkäuferinnenkennung, 6. Benennung dieses Verhaltenskodexes, welchem sich der Provider, für den die Verkäuferin tätig ist, unterworfen hat, 7. den Zeitraum der Gültigkeit des Legitimationsdokumentes, 8. ein Lichtbild der Verkäuferin. | Das Legitimationsdokument kann als gut sichtbar getragener Verkäuferinnenausweis mit Lichtbild und/oder als separates offizielles Dokument mit Lichtbild zur Verfügung gestellt werden.  Hierzu kann der Vor- und Nachname der Verkäuferin dienen. Zum Schutz der Verkäuferinnen kann aber auch auf Identifikationsmerkmale zurückgegriffen werden, die es den Verbraucherinnen ermöglicht, sich gegenüber dem Provider auf die konkreten Verkäuferinnen zu beziehen.  Die Angabe kann bspw. durch die Abbildung des Logos des Verhaltenskodex erfolgen. |  |  |
| [4.1.2 Abs. 4] Ist die Ausstellung eines Dokuments mit einem Lichtbild vorübergehend aus technischen oder organisatorischen Gründen nicht möglich, so hat der Provider dafür Sorge zu tragen, dass ein entsprechendes Dokument unverzüglich an die Verkäuferin nachgereicht wird. |  |  |  |
| [4.1.2 Abs. 5] Der Provider hat Prozesse zu implementieren, durch die die Verbraucherin die Möglichkeit erhält, die Legitimationsangaben der Verkäuferin zu verifizieren. | Die Überprüfung der Legitimationsangaben kann beispielsweise über eine der folgenden Möglichkeiten angeboten werden:  • Bereitstellung eines Links oder QR-Codes, über den die Verbraucherin auf die vom Provider zu den jeweiligen Legitimationsdaten zur Verfügung gestellten Informationen zugreifen kann,  • Bereitstellung einer telefonischen Hotline zur Überprüfung der Legitimationsangaben. |  |  |
| [4.1.2 Abs. 6] Der Provider hat sicherzustellen, dass alle Informationen zur Legitimation und Verifikation leicht lesbar und verständlich dargestellt werden. |  |  |  |
| [4.1.2 Abs. 7] Sofern der Provider seinen Vertrieb durch einen Vertriebsdienstleister ausführen lässt, kann der Provider seine Pflichten zur Bereitstellung der Legitimationsdokumente und -informationen aus Abs. (1) bis (6) auf diesen übertragen, sofern eine eigenständige Umsetzung aus organisatorischen und/oder wirtschaftlichen Gründen unzweckmäßig wäre.  [4.1.2 Abs. 8] Der Provider hat die ordnungsgemäße Umsetzung der übertragenen Pflichten nach Abs. (7) auf geeignete Weise zu überwachen. |  |  |  |
| [4.1.3 Abs. 1] Der Provider hat sicherzustellen, dass den Verkäuferinnen Arbeitsmittel oder entsprechende Bekleidung zur Verfügung stehen, über die der Unternehmensname oder das Unternehmenslogo auf eine äußerlich gut sichtbare Weise auf der Bekleidung der Verkäuferinnen zu erkennen sind. Sofern der Provider selbstständige externe gewerbetreibende Verkäuferinnen einsetzt, gilt abweichend von Abs. (1) der Abs. (2)**Error! Reference source not found.**. | Der Provider kann den Verkäuferinnen beispielsweise einen Anstecker/eine Stecknadel oder ein sonstiges äußerlich tragbares Ausstattungszubehör zur Verfügung stellen, über die Außenstehende mühelos den Unternehmensnamen oder das Unternehmenslogo ablesen können. |  |  |
| [4.1.3 Abs. 2] Sofern der Provider selbstständige externe gewerbetreibende Verkäuferinnen einsetzt, hat er sicherzustellen, dass diesen Ausstattungszubehör zur Verfügung steht, über das der Name oder das Logo des Providers auf eine äußerlich gut sichtbare Weise auf der Bekleidung während ihrer Tätigkeit zu erkennen sind, oder entsprechende Bekleidung. Abweichend von Satz 1 kann der Provider den selbstständigen externen gewerbetreibenden Verkäuferinnen anstatt von Ausstattungszubehör die notwendigen Mittel für das Ausstattungszubehör zur Verfügung stellen. |  |  |  |
| [4.1.3 Abs. 3] Sofern der Provider seinen Vertrieb durch einen Vertriebsdienstleister ausführen lässt, hat er dafür Sorge zu tragen, dass diesem die Mittel für die benötigte Ausstattung nach Abs. (1) bzw. Abs. (2) für dessen Unterverkäuferinnen zur Verfügung steht. |  |  |  |
| [4.1.4] Der Provider hat sich öffentlich zu dem gegenständlichen Verhaltenskodex zu bekennen und hierbei Informationen zu den inhaltlichen Anforderungen der einzuhaltenden Verhaltenspflichten und den bestehenden Beschwerdewegen nach Abschnitt 4.2.2**Error! Reference source not found.** bereitzustellen. | Das öffentliche Bekenntnis und die bereitgestellten Informationen zum Inhalt des Verhaltenskodex tragen dazu bei, dass Verbraucherinnen Kenntnis von und einen Überblick über die geltenden Verhaltenspflichten sowie die Überprüfung durch eine unabhängige private Überwachungsstelle erhalten.  Das Bekenntnis und die Informationen zu den inhaltlichen Anforderungen können insbesondere auf der eigenen Webseite des Providers veröffentlicht werden, beispielsweise durch Abbildung des Kodex-Logos oder einer URL zu einer gemeinsamen Webseite des Kodex. |  |  |
| [4.2.1 Abs. 1] Der Provider hat Prozesse zu implementieren, die sicherstellen, dass Verkäuferinnen die Möglichkeit erhalten, sich über ihre Pflichten im Kontext der Durchführung des Haustürvertriebes zu informieren und sich schriftlich zu deren Einhaltung zu verpflichten.  [4.2.1 Abs. 2] Sofern der Provider seinen Vertrieb durch einen Vertriebsdienstleister ausführen lässt, hat er diesen dazu zu verpflichten, dass der Vertriebsdienstleister Prozesse nach Satz 1 implementiert.  [4.2.1 Abs. 3] Die Schulungsmöglichkeiten nach Abs. (1) haben turnusmäßig stattzufinden, insbesondere zu den folgenden Inhalten:   1. Die beim Verkäuferinnenbesuch einzuhaltenden Verhaltenspflichten, 2. Datenschutzrechtlichen Anforderungen im Umgang mit Kundendaten,   Allgemeine sowie technische Produktmerkmale der angebotenen Leistungen. | Der Provider kann die Schulungen in Präsenz oder in Form von E-Learning-Kursen anbieten. Als Nachweis über die Teilnahme können beispielsweise Teilnahmebescheinigungen oder Abschlusstests dienen. Die Schulungsmaßnahmen können über interne Fortbildungsprozesse oder über geeignete externe Dienstleister/Plattformen durchgeführt werden. |  |  |
| [4.2.1 Abs. 4] Der Provider hat den Verkäuferinnen oder dem ggf. beauftragten Vertriebsdienstleister Informationsmaterial zu seinen Pflichten aus Abs. (1) und den Folgen einer Nichteinhaltung dieser Pflichten bereitzustellen und eine jederzeitige Zugriffsmöglichkeit sicherzustellen. |  |  |  |
| [4.2.1 Abs. 5] Der Provider hat sicherzustellen, dass die Schulungsinhalte und weiteren Informationsmaterialien regelmäßig evaluiert und im Bedarfsfall aktualisiert werden.  [4.2.1 Abs. 6] Sofern der Provider seinen Vertrieb durch einen Vertriebsdienstleister ausführen lässt, hat er diesen dazu zu verpflichten, dass der Vertriebsdienstleister die Evaluation und Aktualisierung gem. Abs. (5) vornimmt. |  |  |  |
| [4.2.2 Abs. 1] Der Provider hat sicherzustellen, dass eingehende Kundinnenanfragen und -beschwerden in Bezug auf die vom Provider durchgeführten Verkäuferinnenbesuche sachgerecht bearbeitet werden können. Der Provider hat hierzu die notwendigen Mittel und Ressourcen bereitzustellen, damit die nach den Erfahrungswerten üblicherweise eingehende Anzahl an Beschwerden ohne schuldhafte Verzögerung auf nachvollziehbare und faire Weise bearbeitet werden können. |  |  |  |
| [4.2.2 Abs. 2] Der Provider hat sicherzustellen, dass die Verbraucherin unverzüglich über den Eingang ihrer Beschwerde informiert wird. Sofern es sich um eine postalisch eingereichte Beschwerde handelt, kann der Provider unter Einhaltung von Abs. (3) abweichend von Satz 1 auf eine Eingangsbestätigung verzichten. |  |  |  |
| [4.2.2 Abs. 3] Der Provider hat sicherzustellen, dass die Verbraucherin über den Abschluss der Bearbeitung ihrer Beschwerde informiert wird. |  |  |  |
| [4.2.2 Abs. 4] Der Provider hat sicherzustellen, dass die nach Abs. (1) eingegangenen Beschwerden zur innerbetrieblichen Qualitätsverbesserung systematisch ausgewertet werden, sofern und soweit datenschutzrechtlich zulässig. | Es bietet sich an, Beschwerden nach ihrem qualitativen und quantitativen Gehalt auszuwerten:  Quantitative Auswertung: Wie viele Beschwerden sind in welchem Zeitraum zu einer Verkäuferin eingegangen?  Qualitative Auswertung: Beschwerdegrund – betrifft die Beschwerde eine Verletzung einer Anforderung, die im Kodex festgelegt ist? |  |  |
| [4.2.2 Abs. 5] Der Provider hat zudem sicherzustellen, dass Sachverhalte, welche Hinweise auf die Nichteinhaltung der den Verkäuferinnen auferlegten Verhaltenspflichten enthalten, gesammelt und im Rahmen der Compliance-Prozesse nach Abschnitt 4.2.3 angemessen berücksichtigt und behandelt werden. | Dies kann z. B. in der Form geschehen, dass Beschwerden, die auf Verstöße in Bezug auf den Kodex hinweisen, an ein Beschwerdemanagement weitergeleitet werden, welches die Sachverhalte dem für die Überwachung der Verkäuferinnen zuständigen Verantwortlichen meldet. |  |  |
| [4.2.2 Abs. 6] Sofern der Provider seinen Vertrieb durch einen Vertriebsdienstleister ausführen lässt, hat er diesen entweder zur Einrichtung entsprechender Beschwerdewege gemäß der in diesem Abschnitt genannten Vorgaben oder zur Erteilung eines transparenten, für Verbraucherinnen leicht auffindbaren Hinweises auf konkrete, durch den Provider bereitgestellte Beschwerdewege zu verpflichten. |  |  |  |
| [4.2.2 Abs. 7] Sofern der Provider den Vertriebsdienstleister nach Abs. (6) zur Einrichtung von Beschwerdewegen verpflichtet, hat er sicherzustellen, dass er über die nach Abs. (5) beim Vertriebsdienstleister eingegangenen Beschwerden zu den in seinem Auftrag tätigen Unterverkäuferinnen in regelmäßigen Abständen informiert wird. |  |  |  |
| [4.2.3 Abs. 1] Der Provider hat angemessene interne Prozesse zu implementieren, die geeignet sind, sicherzustellen, dass sowohl der Provider als auch die Verkäuferinnen die Vorgaben der Verhaltenspflichten einhalten. | Es sollen regelmäßige geeignete Qualitätskontrollen durchgeführt werden, die zumindest eine stichprobenartige Überprüfung der Pflichtenerfüllung und Verfahrenseinhaltung gewährleisten. Hat der Provider bereits entsprechende Compliance-Prozesse implementiert, sind diese als Nachweis zur Einhaltung der Pflicht aus Abs. (1) geeignet.  Geeignete Maßnahmen zur Sicherstellung der Pflichteinhaltung können unter anderem umfassen:  • Prüfmaßnahmen bei der Auswahl neuer Verkäuferinnen, vgl. 5.1.1.1,  • Schulungsprozesse, die eine regelmäßige Teilnahme und Fortbildung sicherstellen, vgl. Abschnitt 4.2.1 und 5.1.1.2,  • Evaluierung und Aktualisierung der Schulungsprogramme und Schulungsinformationen, vgl. Abschnitt 4.2.1 Abs. (5),  • Verifizierungscalls gegenüber Verbraucherinnen im Anschluss des Verkäuferinnenbesuches, vgl. Abschnitt 4.2.4  • Auswertung und Analyse eingehender Beschwerden, vgl. Abschnitt 4.2.2),  • Anordnung geeigneter Maßnahmen bei Verstößen, vgl. Abs. (2) und (3),  • Evaluierung der Effektivität der angeordneten Maßnahmen, vgl. Abs. (4),  • Durchführung von Auditing-Verfahren/Surprise Audits. |  |  |
| [4.2.3 Abs. 2] Der Provider hat sicherzustellen, dass die Nichteinhaltung der Vorgaben dieser Verhaltensregeln angemessen nachverfolgt werden kann. |  |  |  |
| [4.2.3 Abs. 3] Der Provider hat ein Konsequenzenmanagement für Verstöße von Verkäuferinnen im Zusammenhang mit der Umsetzung der in Abschnitt 5.1 und 5.2 anzuordnenden Pflichten einzurichten, welches geeignet ist, das Risiko zukünftiger gleichgelagerter Verstöße zu minimieren. |  |  |  |
| [4.2.3 Abs. 4] Der Provider hat in regelmäßigen Abständen die Wirksamkeit der angeordneten Maßnahmen nach Abs. (3) hinsichtlich ihrer Effektivität zur Vorbeugung von Verstößen zu evaluieren und die sich hieraus ergebenden erforderlichen Anpassungen der Konsequenzenmanagement-Prozesse vorzunehmen. |  |  |  |
| [4.2.3 Abs. 5] Der Provider hat sicherzustellen, dass Prozesse implementiert werden, die eine Überwachung der Vertriebsdienstleister in Bezug auf die ordnungsgemäße Einhaltung der den Vertriebsdienstleistern nach diesem Kodex übertragenen Pflichten ermöglichen. |  |  |  |
| [4.2.4 Abs. 1] Sofern der Provider Qualitätskontrollen in Form von Verifizierungscalls durchführen lässt, sind die Verbraucherinnen insbesondere zu den wesentlichen Vertragsmerkmalen sowie dem Verkäuferinnenbesuch zu befragen. | Hierbei sollen die Verbraucherinnen die Möglichkeit erhalten, ihre Angaben gegenüber der Verkäuferin noch einmal zu verifizieren und das Gespräch im Nachgang zu evaluieren. | . |  |
| [4.2.4 Abs. 2] Der Provider hat in diesen Fällen Prozesse zu implementieren, die ermöglichen, dass die Verbraucherinnen grundsätzlich erst angerufen werden, nachdem die Verkäuferin die privaten Räumlichkeiten der Verbraucherin verlassen hat. | Die Vorgaben für Verifizierungscalls können sinngemäß auch bei weiteren Qualitätskontrollen (z.B. einem bereit-gestellten, freiwillig auszufüllenden Kundefragebogen) entsprechend herangezogen werden.  Entsprechend Abschnitt 4.2.3 Abs. (1) bleibt es dem Provider freigestellt, welche Compliance Prozesse er zur Überprüfung der Pflichteinhaltung durch die Verkäuferinnen und Unterverkäuferinnen wählt. Eine Pflicht des Providers zur Durchführung von Verifizierungscalls wird durch den vorliegenden Abschnitt nicht begründet. Der Abschnitt enthält daher lediglich Vorgaben für die Fallkonstellation, dass der Provider Verifizierungscalls durch-führt oder durchführen lässt. |  |  |
| [5.1.1.1] Der Provider hat bei der Auswahl von neuen Verkäuferinnen zu prüfen, ob die Auswahl ausreichend Gewähr dafür bietet, dass die Verkäuferinnen die Vertriebstätigkeit ordnungsgemäß entsprechend der gesetzlichen Vorgaben und der sich aus diesem Kodex ergebenden Verhaltensanforderungen ausführen können. | Der Provider kann von potenziellen neuen Verkäuferinnen bspw. eine Selbstauskunft einholen. |  |  |
| [5.1.1.2 Abs. 1] Der Provider hat sicherzustellen, dass sich die Verkäuferinnen über den Inhalt ihrer Pflichten im Kontext der Durchführung des Haustürvertriebes sowie etwaige Änderungen der Pflichten informieren, sofern die Änderungen mittelbar oder unmittelbar die Tätigkeit der Verkäuferinnen betreffen.  [5.1.1.2 Abs. 2] Hierzu hat der Provider den Verkäuferinnen die nach Abschnitt 4.2.1 Abs. (4) bereitgestellten Informationsmaterialien zur Verfügung zu stellen.  [5.1.1.2 Abs. 3] Der Provider hat sicherzustellen, dass die Verkäuferinnen vor der Aufnahme ihrer Tätigkeit bedarfsgerecht an den Schulungsmaßnahmen nach Abschnitt 4.2.1 Abs. (3) teilnehmen und die Teilnahme dokumentiert wird.  [5.1.1.2 Abs. 4] Der Provider hat sicherzustellen, dass gegenüber Verkäuferinnen, die gegen die inhaltlichen Anforderungen der Verhaltenspflichten verstoßen haben, geeignete Maßnahmen ergriffen werden. | Als geeignete Maßnahme kommt abhängig von den Einzelfallumständen des Verstoßes beispielsweise die Anordnung von Nachschulungen gegenüber der Verkäuferin in Betracht. |  |  |
| [5.1.2.1 Abs. 1] Der Provider hat die Verkäuferinnen zu verpflichten, im Rahmen der Kontaktaufnahme auf die für einen objektiven Dritten erkennbaren situationsbedingten und persönlichen Umstände, in denen sie die Verbraucherinnen antreffen, Rücksicht zu nehmen und alle Verhaltensweisen zu unterlassen, die nach allgemeiner Anschauung als Bedrängung, Druckmittel oder Überrumpelung empfunden werden könnten.  [5.1.2.1 Abs. 2] Der Provider hat die Verkäuferinnen zu verpflichten, Anhaltspunkte bei der Verbraucherin dafür, dass diese die Situation nicht als einen auf einen Vertragsabschluss gerichteten Verkäuferinnenbesuch interpretieren könnte, zu beachten und hierauf angemessen zu reagieren, sofern diese Anhaltspunkte für einen objektiven Dritten deutlich erkennbar sind. Das Gleiche gilt für Hinweise zu einer fehlenden oder eingeschränkten Geschäftsfähigkeit der Verbraucherin. |  |  |  |
| [5.1.2.1 Abs. 3] Der Provider hat sicherzustellen, dass, sofern die Verbraucherin keinen Kontakt wünscht, der Besuch durch die Verkäuferin abzubrechen ist. | Gem. § 7 Abs. 1 S. 2 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) ist Werbung, die trotz eines er-kennbaren entgegenstehenden Willens (z. B. durch mündliche Erklärungen der Verbraucherinnen oder entsprechenden Hinweisschildern/Aufklebern an Haustüren), des Marktteilnehmers – hier der Verbraucherin – erfolgt, eine unzumutbare Belästigung und stets unzulässig.  Daher muss jeder der Verkäuferinnen ausdrücklich und verbindlich kommuniziert werden, dass in solchen Fällen ein absolutes Ansprechverbot gilt. |  |  |
| [5.1.2.2] Der Provider hat Prozesse zu implementieren, welche sicherzustellen, dass die Verkäuferinnen die Maßnahmen zur optischen Erkennbarkeit nach Abschnitt 4.1.3 während der Verkäuferinnenbesuche einhalten können. |  |  |  |
| [5.1.2.3 Abs. 1] Der Provider hat Prozesse zu implementieren, die geeignet sind sicherzustellen, dass sich die Verkäuferinnen unverzüglich und unaufgefordert bei der ersten Kontaktaufnahme gegenüber der Verbraucherin auf angemessene und eindeutige Weise legitimieren.  [5.1.2.3 Abs. 2] Sofern sich die Verkäuferin über einen Verkäuferinnenausweis legitimiert, hat der Provider diese zu verpflichten, den ausgestellten Verkäuferinnenausweis auf eine für die Verbraucherinnen gut sichtbare Weise zu tragen.  [5.1.2.3 Abs. 3] Sofern die Legitimation über einen anderen Weg als Abs. (1) erfolgt, hat der Provider die Verkäuferinnen zu verpflichten, dass sie gegenüber der Verbraucherin alle diesbezüglichen Dokumente und Informationen vor Beginn der Beratung zur Verfügung stellt.  [5.1.2.3 Abs. 4] Der Provider hat die Verkäuferinnen zu verpflichten, der Verbraucherin ihre Legitimationsdokumente und die zur Verifikation erforderlichen Informationen jederzeit während des Beratungsgespräches auf Verlangen der Verbraucherin erneut vorzulegen. |  |  |  |
| [5.1.2.3 Abs. 5] Der Provider hat die Verkäuferinnen zu verpflichten, die für einen objektiven Dritten deutlich erkennbaren Anhaltspunkte zu körperlichen oder sprachlichen Einschränkungen der Verbraucherin, die einer Wahrnehmung der Legitimationsangaben entgegenstehen sowie Hinweise zu einer fehlenden oder eingeschränkten Geschäftsfähigkeit der Verbraucherin, zu beachten und hierauf angemessen zu reagieren. |  |  |  |
| [5.1.2.3 Abs. 6] Erhält der Provider Kenntnis darüber, dass eine Verkäuferin im Rahmen der Legitimation fehlerhafte Angaben gegenüber der Verbraucherin bekannt gegeben hat, so hat er dies angemessen zu sanktionieren. Der Sachverhalt ist gegenüber der Verbraucherin richtigzustellen. |  |  |  |
| [5.1.3.1] Der Provider hat die Verkäuferinnen zu verpflichten, dass diese die Verbraucherin bereits vor dem Betreten der Privaträume wahrheitsgemäß über die dem Besuch zugrundeliegenden Verkaufsabsicht aufzuklären haben. | Die Aufklärungspflicht zur Verkaufsabsicht soll dazu beitragen, dass das Betreten von Privaträumen unter Angabe von Vorwänden oder irreführenden Angaben erschwert wird bzw. die Verkäuferin in solchen Fällen mit vertraglich festgelegten Sanktionen vom Provider zu rechnen hat. |  |  |
| [5.1.3.2 Abs. 1] Der Provider hat die Verkäuferinnen zu verpflichten, dass diese der Verbraucherin vor Abgabe der Vertragserklärung das Produktinformationsblatt sowie die gesetzlich vorgeschriebene vorvertragliche Information und die Vertragszusammenfassung gem. § 54 Abs. 1 und Abs. 3 TKG aushändigen bzw. elektronisch übermitteln und sich den Erhalt der Dokumente durch die Verbraucherin nachweislich bestätigen lässt, sofern der Provider den Verbraucherinnen diese Dokumente nicht auf andere Weise als durch die Verkäuferinnen vor ihrer Vertragserklärung zur Verfügung stellt.  [5.1.3.2 Abs. 2] Der Provider hat zu gewährleisten, dass – sofern eine Übermittlung vor Abgabe der Vertragserklärung nach Abs. (1) nicht möglich sein sollte – das Produktinformationsblatt mit Zustimmung der Verbraucherinnen unverzüglich nach Abgabe seiner Vertragserklärung ausgehändigt bzw. elektronisch übermittelt wird. |  |  |  |
| [5.1.3.2 Abs. 3] Der Provider hat die Verkäuferin zu verpflichten, die Verbraucherin – sofern die Übergabe der VVI und VZF vor Abgabe der Vertragserklärung der Verbraucherin ausnahmsweise nicht möglich ist – auf die Notwendigkeit zur Bestätigung der VVI / VZF durch die Verbraucherin hinzuweisen. |  |  |  |
| [5.1.3.2 Abs. 4] Erhält der Provider Kenntnis darüber, dass Verkäuferinnen gegen ihre Pflicht aus Abs. (1) verstoßen, indem er das Produktinformationsblatt entweder gar nicht oder zu einem späteren Zeitpunkt an die Verbraucherinnen aushändigt bzw. elektronisch übermittelt, so hat der Provider den Verstoß auf angemessene Weise zu sanktionieren. | Die Einhaltung der Verpflichtung aus Abs. (1) kann der Provider bspw. durch stichprobenartige Verifizierungscalls überprüfen. |  |  |
| [5.1.3.3 Abs. 1] Der Provider hat Prozesse zu implementieren, die zur Gewährleistung einer transparenten, vollständigen, sachlich zutreffenden und für die Verbraucherin verständlichen Beratung zu den angebotenen Produkten und Leistungen durch die Verkäuferinnen beitragen. |  |  |  |
| [5.1.3.3 Abs. 2] Der Provider hat Prozesse zu implementieren, die sicherstellen, dass die Verbraucherin zumindest über die Vertragsmerkmale nach Art. 246a EGBGB informiert wird, sofern und soweit einschlägig. | Die Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Beratung kann bspw. durch die folgenden Methoden umgesetzt werden:  - Aufnahme von entsprechenden Qualitätsanforderungen an die Beratung in Verkäuferinnenverträgen oder Übermittlung entsprechender Dokumente wie Leitlinien oder Verhaltenskodizes,  - Schulungen der Verkäuferinnen zur Produktberatung,  - Regelmäßig stattfindende Überprüfung der Beratungsqualität, bspw. durch Verifizierungscalls, in welchen die Verbraucherinnen zu den wesentlichen Vertragsmerkmalen sowie dem Verkäuferinnenbesuch befragt wer-den können,  - Bereitstellung und Aushändigung eines freiwillig auszufüllenden Kundenfragebogens, der Verbrauche-rinnen nach einer Beratung zugestellt werden kann. |  |  |
| [5.1.3.3 Abs. 3] Der Provider hat sicherzustellen, dass die Verbraucherinnen in der Beratung zu ihrem üblichen Nutzungsverhalten der und dem Bedarf an den angebotenen Leistungen befragt und die mitgeteilten Informationen bei den Produktempfehlungen berücksichtigt werden.  [5.1.3.3 Abs. 4] Sollte der Provider feststellen, dass zu einer Verkäuferin Beschwerden dazu eingehen, dass die Vorgaben aus Abs. (3) nicht eingehalten wurden, hat er angemessene Maßnahmen zu treffen. |  |  |  |
| [5.1.3.3 Abs. 5] Der Provider hat die Verkäuferinnen zu verpflichten, auf erkennbare Hinweise zu einer fehlenden oder eingeschränkten Geschäftsfähigkeit der Verbraucherin, die während des Beratungsgespräches auftreten, angemessen zu reagieren. | Die Verkäuferin hat in Fällen einer offensichtlich fehlenden oder eingeschränkten Geschäftsfähigkeit auf eine unmittelbar stattfindende Beratung zu verzichten, soweit die gesetzliche Vertreterin während des Gespräches nicht anwesend ist. Gegebenenfalls kann die Verkäuferin in diesem Fall anbieten, einen Termin zu vereinbaren, zu dem die gesetzliche Vertreterin der betroffenen Verbraucherin anwesend ist. |  |  |
| [5.1.3.4] Der Provider hat die Verkäuferinnen zu verpflichten, die Verbraucherin auf die Möglichkeit des gesetzlichen Widerrufsrechts hinzuweisen und über alle bestehenden Kommunikationswege, die ihr für die Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts zur Verfügung stehen, zu informieren. |  |  |  |
| [5.2] Sofern der Provider seinen Vertrieb durch einen externen Vertriebsdienstleister ausführen lässt, gelten die Regelungen aus Abschnitt 5.1 mit der Einschränkung entsprechend, dass der Provider den Vertriebsdienstleister zu verpflichten hat, dass dieser die in den Regelungen genannten verpflichtenden Anordnungen gegenüber den bei ihm beschäftigten Unterverkäuferinnen zu treffen hat. |  |  |  |

1. Für weitere Begriffsbestimmungen wird auf den Verhaltenskodex verwiesen. [↑](#footnote-ref-2)
2. Ziffer 2 Abs. 5 des Annex zum Verhaltenskodex sowie 6.2.3 des Verhaltenskodex gelten entsprechend. [↑](#footnote-ref-3)