

## Verhaltenskodex für persönliche Direktverkäufe

### 1. Einleitung

Die gemeinnützige Belgian Direct Sales Organisation (vzw BDSO) hat in Absprache mit dem Verbraucherschutzminister folgenden Verhaltenskodex aufgestellt. Dieser Kodex verfolgt das Ziel, zwischen dem Direktverkaufspartner, dessen Verkäufern, dessen Auftraggebern und den Kunden ein nachhaltiges Geschäftsverhältnis zu etablieren. Der Verhaltenskodex trägt zu diesem nachhaltigen Geschäftsverhältnis durch eine Reihe von Verhaltensregeln bei, die den korrekten Umgang mit Kunden sicherstellen, und zwar ergänzend zu den geltenden Rechtsvorschriften, insbesondere zu den gesetzlichen Bestimmungen, wie sie in den Büchern VI und XIV des belgischen Wirtschaftsgesetzbuches festgelegt sind.

Durch ihre Mitgliedschaft verpflichten sich die Mitglieder der BDSO zur strikten Einhaltung der vorliegenden Verhaltensregeln, ungeachtet dessen, ob sie Direktverkäufe mit eigenen Arbeitnehmern oder mit unterbeauftragten Vertretern organisieren oder im Namen eines Auftraggebers Direktverkäufe durchführen. .

Im Rahmen von Direktverkäufen an Verbraucher bilden diese Verhaltensregeln einen Verhaltenskodex gemäß den Bestimmungen des belgischen Wirtschaftsgesetzbuches. Die Nichtbefolgung des Kodex stellt unlauteres Geschäftsgebaren gegenüber dem Verbraucher dar, wie es in Artikel VI98 des belgischen Wirtschaftsgesetzbuches festgelegt ist; entsprechendes Verhalten kann demnach strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Im Hinblick auf Direktverkäufe an Unternehmen können Verstöße gegen diesen Verhaltenskodex als Handlungen gelten, die lauterer Geschäftspraktiken, wie sie in Artikel VI.104 des belgischen Wirtschaftsgesetzbuches festgelegt sind, zuwider laufen.

### 2. Definitionen

Im Rahmen des Verhaltenskodex gelten folgende Definitionen:

- a) Direktverkauf: direkte Angebote zum Kauf und direkte Verkäufe von Produkten an Kunden, bei denen es sich nicht um Fernverkäufe handelt und die nicht in einem Verkaufsraum des Unternehmens stattfinden, dessen Produkte angeboten oder verkauft werden;

Als Direktverkäufe und damit vom vorliegenden Verhaltenskodex betroffen gelten u. a. Angebote zum Kauf sowie Verkäufe von Produkten

- in den Räumen des Kunden,
- in den Räumen eines anderen Kunden,
- am Arbeitsplatz des Kunden,
- auf öffentlicher Straße,
- im Verkaufsraum eines anderen Unternehmens, bei dem es sich nicht um das Unternehmen handelt, dessen Produkte angeboten oder verkauft werden,

- an jedem anderen Ort, der gemäß den Bestimmungen im belgischen Wirtschaftsgesetzbuch kein fester Verkaufsraum ist.
- b) Direktverkaufspartner: Das Unternehmen, das bei einem Kunden zwecks Direktverkauf vorstellig wird, ungeachtet dessen, ob eigene Produkte oder die Produkte eines anderen Auftraggebers Gegenstand des Direktverkaufs sind.  
  
Verkäufer: Der Mitarbeiter des Direktverkaufspartners oder der selbstständige Vertragspartner oder der unterbeauftragte Vertreter, der bei einem Kunden zwecks Direktverkauf vorstellig wird.
- c) Produkt: Jede Ware und Dienstleistung, wie sie im belgischen Wirtschaftsgesetzbuch definiert ist.
- d) Kunde: Jede Person, an die sich der Direktverkauf richtet, ungeachtet dessen, ob es sich um eine natürliche oder juristische Person oder um einen Verbraucher gemäß Definition des belgischen Wirtschaftsgesetzbuches handelt oder nicht.
- e) Auftraggeber: Jedes Unternehmen und jede Organisation, das/die zwecks Direktverkauf seiner/ihrer Produkte einen Direktverkaufspartner in Anspruch nimmt.

### 3. Kundenkontakte

Der Direktverkaufspartner und der Verkäufer wenden sich nicht außerhalb der gesetzlich festgelegten Uhrzeiten und in keinem Fall vor 9 Uhr oder nach 20 Uhr an einen Kunden. Wurde mit dem Kunden ein Zeitpunkt für das Verkaufsgespräch vereinbart, wird die vereinbarte Uhrzeit genauestens eingehalten. Sobald der Verkäufer erkennt, dass er die vereinbarte Zeit nicht einhalten kann, setzt er den Kunden darüber in Kenntnis.

Der Direktverkaufspartner, sein selbstständiger Vertragspartner oder sein unterbeauftragter Vertreter, der telefonische Absprachen für Verkaufsgespräche trifft, konsultiert im Vorfeld die von der gemeinnützigen Organisation Do Not Call Me aufgestellte Liste mit Personen, die keine Anrufe erhalten möchten („bel-me-niet-meer-lijst“), und ruft keine der Nummern an, die in dieser Liste aufgeführt sind. Wenn der Kunde während eines Telefonats zu verstehen gibt, dass er keinen Besuch wünscht, oder diesen Wunsch auf andere Weise zum Ausdruck gebracht hat, respektiert der Direktverkaufspartner diese Entscheidung des Kunden.

Wenn der Verkäufer erkennt, dass der Kunde keine Besuche zum Zwecke des Direktverkaufs wünscht, enthält er sich jeglichen Verkaufsgesprächs mit dem betreffenden Kunden und unternimmt keinerlei Versuch, ein solches Gespräch anzubahnen. Dementsprechend wird Wohnungen, Unterküften und Gebäuden kein Besuch abgestattet, wenn klar erkennbar ist, dass Besuche zum Zwecke eines Direktverkaufs unerwünscht sind<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Dabei kann es sich u. a. um einen gut sichtbar angebrachten Aufkleber mit entsprechendem Hinweis handeln.

Sobald der Kunde erkennen lässt, dass er den Kontakt beenden möchte oder dass der Kontakt störend, unerwünscht oder unpassend ist, beendet der Verkäufer das Verkaufsgespräch und verlässt unverzüglich das Gebäude.

Wenn der Kunde offenkundig nicht in der Lage ist, die Tragweite des Kontakts oder des Verkaufsgesprächs zu erfassen, beendet der Verkäufer unverzüglich den Kontakt bzw. das Gespräch und verlässt das Gebäude. Ein solcher Fall liegt beispielsweise vor, wenn der Kunde die Sprache nicht beherrscht oder wenn der Kunde an Beeinträchtigungen leidet (Sehschwäche, Hörschwäche usw.). Der Verkäufer nutzt die Schwächen des Kunden nicht aus und ist besonders zurückhaltend bei älteren Menschen, Körperbehinderten, Benachteiligten und ungebildeten Personen. Falls Zweifel daran bestehen, ob der Kunde volljährig ist, fragt der Verkäufer nach dem Alter des Kunden. Wenn der Kunde jünger ist als 18 Jahre, beendet der Verkäufer den Kontakt und verlässt das Gebäude.

Der Direktverkaufspartner, sein selbstständiger Vertragspartner oder sein unterbeauftragter Vertreter wendet sich in einer der drei Landessprachen an den Kunden und führt das Verkaufsgespräch in der vom Kunden gewählten Sprache. Wenn sich herausstellt, dass der Kunde die Sprache, die der Verkäufer spricht, nur unzureichend versteht, beendet der Verkäufer das Gespräch und verlässt das Gebäude.

#### **4. Verkaufsgespräche**

Der Verkäufer eröffnet das Verkaufsgespräch mit folgenden Angaben:

- a) sein Vor- und Nachname,
- b) Name des Direktverkaufspartners, bei dem er Mitarbeiter, selbstständiger Vertragspartner oder unterbeauftragter Vertreter ist,
- c) gegebenenfalls Name des Auftraggebers,
- d) der Zweck des Verkaufsgesprächs,
- e) und das Produkt, um das es bei dem Gespräch geht.

Zu diesem Zeitpunkt händigt er dem Kunden ein Dokument aus, das neben den unter a), b) und c) genannten Angaben auch die Adressen des Direktverkaufspartners und des Auftraggebers enthält, ebenso deren Telefonnummern bzw. die Telefonnummer des jeweiligen Kundendienstes, falls es einen solchen gibt. Falls der Kunde damit einverstanden ist, kann dieses Dokument auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden.

Der Verkäufer stellt dem Kunden auf übersichtliche Weise die Informationen bereit, die gesetzlich vorgeschrieben sind, insbesondere solche, die im Buch VI des belgischen Wirtschaftsgesetzbuches vorgeschrieben sind. Der Verkäufer versucht durchgehend zu vermeiden, dass der Kunde Informationen falsch versteht oder von falschen Annahmen ausgeht, vor allem im Hinblick auf mögliche Vorteile oder Einsparungen gegenüber einem bereits bestehenden Vertrag, an den der Kunde gebunden ist, oder im Hinblick auf Konkurrenzangebote. Bei der Preisberechnung im Zuge des Verkaufsgesprächs wird dem Kunden ein Dokument ausgehändigt, aus dem der Gesamtpreis, die Einzelheiten der durchgeführten Berechnung und alle zur Berechnung verwendeten Parameter hervorgehen. Auf dem Dokument sind das Datum und der Name des unterzeichnenden Verkäufers angegeben.

Falls der Kunde im Vorfeld sein Einverständnis erklärt hat oder wenn die zur Berechnung eingesetzten Mittel es nicht zulassen, dieses Dokument vor Ort abzugeben, dürfen die betreffenden Informationen auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden, vorausgesetzt, diese Bereitstellung erfolgt so schnell wie möglich.

Bei der Bereitstellung von Informationen zu den Produkten und deren Preisen sowie für die Preisberechnung stützt sich der Verkäufer auf die neuesten Daten des Direktverkaufspartners oder seines Auftraggebers.

Wenn der angebotene Vertrag eine längerfristige Verpflichtung (für bestimmte oder unbestimmte Dauer) für den Kunden umfasst, erkundigt sich der Verkäufer nach eventuell bereits bestehenden Vereinbarungen. Wenn der Kunde bereits eine Vereinbarung eingegangen ist, die zur Gänze oder zum Teil dasselbe oder ein gleichartiges Produkt zum Gegenstand hat, weist der Verkäufer den Kunden in jedem Fall darauf hin, dass die Beendigung dieser laufenden Vereinbarung möglicherweise Kosten verursacht oder andere Nachteile für den Kunden mit sich bringt.

Wenn der angebotene Vertrag eine längerfristige Verpflichtung (für bestimmte oder unbestimmte Dauer) für den Kunden umfasst, weist der Verkäufer den Kunden ausdrücklich und unmissverständlich auf die Vertragsdauer oder auf die Mindestlaufzeit hin, zu der sich der Kunde verpflichtet.

Bevor sich der Kunde verpflichtet, weist der Verkäufer ihn ausdrücklich darauf hin, ob der Kunde ein Widerrufsrecht in Anspruch nehmen kann oder nicht. Falls es ein Widerrufsrecht gibt, nennt der Verkäufer dem Kunden auf eindeutige Weise das Anfangsdatum der Widerrufsfrist, und zwar im Hinblick auf das Produkt, das Gegenstand der Vereinbarung ist. Er erläutert zudem, auf welche Weise das Widerrufsrecht ausgeübt werden kann.

## **5. Vertragsabschlüsse**

Bevor der Kunde eine Vereinbarung abschließt, weist ihn der Verkäufer deutlich darauf hin, dass er durch seine Unterschrift auf dem Liefervertrag eine bindende Vereinbarung mit dem Direktvertriebspartner oder mit dessen Auftraggeber eingeht, eventuell vorbehaltlich der Ausübung des Widerrufsrechts.

Die Vereinbarung oder der Bestellschein, die/der ausgefertigt wird, wenn sich der Kunde zum Kauf eines Produkts entschließt, wird in derselben Sprache ausgestellt, in der das Verkaufsgespräch stattgefunden hat, vorausgesetzt es handelt sich um eine der Landessprachen.

Wenn der Direktverkaufspartner für einen Auftraggeber tätig ist, verwendet er, sein selbstständiger Vertragspartner oder sein unterbeauftragter Vertreter ausschließlich Vertragsunterlagen, die von seinem Auftraggeber bereitgestellt wurden.

Die Vereinbarung oder der Bestellschein wird gut lesbar ausgefüllt und umfasst den Vor- und Nachnamen der Personen, die das Dokument unterzeichnen. Sowohl das für den Kunden bestimmte Exemplar als auch das für den Verkäufer bestimmte Exemplar sind gut lesbar. Das Dokument wird dem Kunden vor Ort ausgehändigt, es sei denn, der Kunde ist einverstanden, es auf einem anderen

dauerhaften Datenträger zu erhalten; in dem Fall muss die Übermittlung so schnell wie möglich erfolgen.

Auf dem Verkaufsdokument ist ausdrücklich erwähnt, ob der Kunde über ein Widerrufsrecht verfügt oder nicht. Falls es ein Widerrufsrecht gibt, ist das Anfangsdatum der Widerrufsfrist auf eindeutige Weise aufgeführt, und zwar im Hinblick auf das Produkt, das Gegenstand der Vereinbarung ist.

Wenn der Auftraggeber den Vertrag später noch selbst schriftlich bestätigen muss, und zwar mit einem an den Kunden persönlich gerichteten Schreiben (per Brief oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger), so informiert der Verkäufer den Kunden über diesen Umstand.

Der Verkäufer achtet darauf, dass der Kunde eindeutig verstanden hat, ...

- a) dass er einen Vertrag unterzeichnet hat und damit eine Zahlungsverpflichtung eingegangen ist.
- b) mit welchem Direktverkaufspartner oder Auftraggeber er die Vereinbarung abgeschlossen hat.
- c) ab welchem festgesetzten Datum die neu abgeschlossene Vereinbarung in Kraft tritt oder ausgeführt wird.
- d) ob er über ein Widerrufsrecht verfügt oder nicht. Falls ein solches besteht, ist zu verdeutlichen, welche Widerrufsfrist gilt, ab welchem Datum die Widerrufsfrist in Kraft tritt und welche Schritte der Kunde zum Widerruf des Vertrages durchlaufen muss.
- e) ob gegebenenfalls der Direktvertriebspartner oder dessen Auftraggeber, mit dem der Kunde den Vertrag abschließt, die Kündigung einer eventuell noch bestehenden anderen Vereinbarung übernimmt oder ob der Kunde selbst für die Kündigung einer solchen Vereinbarung zuständig ist.

## **6. Abschluss von Verkaufsgesprächen**

Am Ende des Verkaufsgesprächs, auch wenn keine Kaufvereinbarung zustande gekommen ist, überreicht der Verkäufer dem Kunden ein Dokument, aus dem die einzelnen Schritte hervorgehen, die während des Gesprächs durchlaufen wurden. Gegebenenfalls wird in diesem Dokument auch die Geschäftsbeziehung benannt, die zwischen dem Verkäufer und seinem Auftraggeber besteht.

Das Dokument enthält Kontaktdaten, an die sich der Kunde wenden kann, wenn er Fragen, Anmerkungen oder Beschwerden über das Verkaufsgespräch hat.

In dem Dokument wird ausdrücklich erwähnt, dass der Direktverkaufspartner den Verhaltenskodex für persönliche Direktverkäufe unterzeichnet hat und auf welche Weise der Kunde in diese Vereinbarung Einsicht nehmen kann. Sofern der Kunde es wünscht, erhält er schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger seiner Wahl ein Exemplar dieses Verhaltenskodex.

## **7. Datenschutz**

Wenn der Direktverkaufspartner oder sein Auftraggeber die persönlichen Daten des Kunden für andere Zwecke nutzen möchte als zur Durchführung der unterzeichneten Vereinbarung, erläutert der Verkäufer dem Kunden, um welche anderen Zwecke es sich handelt und weist den Kunden auf seine gesetzlich festgeschriebenen Rechte im Hinblick auf den Schutz seiner Privatsphäre hin.

## **8. Bekanntmachung über die Verpflichtung zu diesem Verhaltenskodex**

Der Direktverkaufspartner, der sich zur Einhaltung dieses Verhaltenskodex verpflichtet, gibt dies in augenfälliger und leicht zugänglicher Weise auf seiner Website bekannt. Dabei führt er den Text dieses Verhaltenskodex auf und verweist über einen Link an die entsprechende Webseite der vzw BDSO.

## **9. Einhaltung des Verhaltenskodex**

Wenn der Direktverkaufspartner selbstständige Vertragspartner oder unterbeauftragte Vertreter in Anspruch nimmt, hat er dafür zu sorgen, dass Letztere die genannten Verhaltensregeln ebenfalls genauestens einhalten. Zu diesem Zweck werden in die Verträge mit selbstständigen Vertragspartnern oder unterbeauftragten Vertretern die entsprechend notwendigen Klauseln eingebaut.

Der Direktverkaufspartner, der sich zur Einhaltung dieses Verhaltenskodex verpflichtet hat, informiert jeden (potenziellen) Auftraggeber darüber und weist auf die Verpflichtungen hin, die er damit eingegangen ist. Er achtet darauf, dass in seine Vereinbarung mit einem Auftraggeber keine Bestimmungen einfließen, die mit diesem Verhaltenskodex in Konflikt stehen.

Die Direktverkaufspartner sorgen (eventuell gemeinsam mit ihren Auftraggebern) für die ausreichende fortlaufende Ausbildung ihrer Verkäufer im Hinblick auf diesen Verhaltenskodex, die gesetzlichen Bestimmungen zu Verkäufen außerhalb von Verkaufsräumen und die verkauften Produkte.

Die Direktverkaufspartner nehmen stichprobenartig Kontakt mit Kunden auf, um nachzuprüfen, ob die Verkäufer korrekt und diesem Verhaltenskodex gemäß handeln, und zügig Maßnahmen zu ergreifen, falls Probleme festgestellt werden.

Die Direktverkaufspartner, die sich zur Einhaltung dieses Verhaltenskodex verpflichtet haben, erkennen an, dass die vzw BDSO Einsicht in die Einhaltung des Kodex nehmen und gegebenenfalls Sanktionen gegen Mitglieder der Organisation verhängen kann. Zu diesem Zweck erklären sich die Direktverkaufspartner bereit, alle Beschwerden, die bei ihnen im Hinblick auf Direktverkäufe eingehen, zentral zu erfassen. Die entsprechenden Daten stellen sie der vzw BDSO zur Verfügung. Sie bearbeiten Beschwerden binnen einer Frist von 14 Kalendertagen und stellen der vzw BDSO eine Kopie ihrer Antwort auf die Beschwerde zur Verfügung. Sie halten alle ergänzenden Informationen verfügbar, sodass die vzw BDSO Einsicht in die Einhaltung des Verhaltenskodex nehmen kann.

Die Kontrollbehörde „Algemene Directie Economische Inspectie“ hat gemäß belgischem Wirtschaftsgesetzbuch das Recht zur Überprüfung, ob die Unterzeichner die Bestimmungen dieses Verhaltenskodex einhalten.

## **10. Evaluierung**

Einmal pro Jahr werden der vorliegende Verhaltenskodex und seine Umsetzung einer Evaluierung unterzogen. Dabei werden auch der FÖD Wirtschaft und Vertreter der Verbraucherschutzorganisationen einbezogen.