

Berlin, Oktober 2009

Leitlinien des bne für den Direktvertrieb

1. Einleitung

Der deutsche Endkundenmarkt für Strom und Erdgas hat in den letzten Jahren deutlich an Dynamik gewonnen: Die Wechselbereitschaft der Kunden ist erheblich gestiegen, zugleich sind immer mehr Anbieter auf dem Markt aktiv. Dabei erhalten direkten Vertriebswege wie Mailing, Telefonmarketing und Haustürgeschäfte ein immer höheren Stellenwert.

Während in anderen Branchen direkte Vertriebskanäle seit Langem Standard sind, fasst die Energiewirtschaft diesen Weg zum Kunden erst neuerdings stärker ins Auge. Dabei setzen viele Unternehmen auch auf die Zusammenarbeit mit Vertriebs- und Untervertriebspartnern.

Der Bundesverband Neuer Energieanbieter e. V. (bne) vertritt die Interessen der Anbieter, die den Wettbewerb auf dem Energiemarkt derzeit aktiv gestalten und neue Impulse setzen. Dabei macht sich der Verband für einen funktionierenden und fairen Wettbewerb stark. Zugleich erkennt der bne die zunehmende Relevanz des Direktvertriebes für die Energiebranche und sieht damit die Notwendigkeit von Qualitätsstandards.

Mit dem vorliegenden Regelwerk formuliert der bne Leitlinien für einen lautereren Wettbewerb beim Direktvertrieb in der Energiewirtschaft. Die bne-Mitglieder erhalten hierdurch einen Handlungsrahmen für ein sauberes Geschäftsgebaren im Sinne des Verbraucherschutzes.

2. Leitlinien für einen fairen Wettbewerb

2.1 Allgemeine Regeln

- **Lauteres Geschäftsgebaren**

Die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen, insbesondere das Beachten des Wettbewerbsrechts sowie des Verbraucher- und Datenschutzes, ist eine Selbstverständlichkeit. Darüber hinaus sollten sich Wettbewerber auch untereinander fair und seriös verhalten.

- **Transparenz & Klarheit**

Für alle Vertriebswege gilt gleichermaßen, dass der Anbieter keinen Zweifel über seine Identität aufkommen lässt, die Firmenbezeichnung vollständig genannt wird und der Vertriebsmitarbeiter zu Beginn des Kundenkontakts auf den Auftraggeber und den werblichen Zweck seiner Tätigkeit hinweist. Die Namen der Auftraggeber oder Vertragspartner werden bekannt gegeben. Der Verbraucher wird zudem wahrheitsgemäß und umfassend über Produkte und Dienstleistungen informiert.

- **Respekt & Qualität**

Vertriebsmitarbeiter überzeugen durch ihr höfliches Auftreten gegenüber dem Verbraucher. Bringt der Verbraucher zum Ausdruck, das er den Kontakt beenden möchte, so hat dieser Wunsch oberste Priorität. In diesem Fall beendet der Vertriebsmitarbeiter den Kontakt unverzüglich und dies in einer freundlichen und respektvollen Umgangsform. Vertriebsmitarbeiter bedienen sich keinen unlauteren Verkaufstechniken. Der Verbraucher wird nicht unsachgemäß beeinflusst. Ein Qualitätsmanagement stellt sicher, dass die Rechtmäßigkeit und Zulässigkeit eines Kundenkontaktes nachvollzogen werden kann. Gesprächsprotokolle dokumentieren die Beratungsqualität und schaffen so transparente und nachvollziehbare Vertragsabschlüsse.

- **Datenschutz**

Die strikte Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes ist maßgeblich für den Direktvertrieb. bne-Mitglieder arbeiten entsprechend den gesetzlichen Vorgaben zum Verbraucher- und Datenschutz und sorgen für die Einhaltung dieser Standards durch ihre Vertriebspartner. Es finden nur Kontaktdaten von Verbrauchern Verwendung, die dem ausdrücklich zugestimmt haben. Alle Abläufe und Vorgänge, bei denen Verbraucherdaten zum Einsatz kommen, sind streng vertraulich. So dürfen persönliche Kundendaten weder an Dritte weitergegeben noch gespeichert oder anderweitig genutzt werden.

2.2 Besondere Regeln

- **Direktmailing**

Der Versand von Werbemitteln unter Verwendung von elektronischer Post oder Faxgerät setzt die vorherige Einwilligung des Adressaten voraus. Postwurfsendungen werden unterlassen, wenn der Empfänger diese Werbung nicht wünscht. Adresslisten zur schriftlichen Neukundenwerbung im Privatkundenbereich werden mit der Robinsonliste des Deutschen Dialogmarketing Verbandes e. V. abgeglichen.

- **Telefonmarketing**

Eine telefonische Kontaktaufnahme erfolgt nur dann, wenn der angerufene Verbraucher bereits zuvor dem Erhalt von Anrufen zu Werbezwecken ausdrücklich zugestimmt hat. Die Rufnummer des Anrufers ist dabei für den Verbraucher sichtbar. Das Gespräch verläuft nach einem vorgegebenen Gesprächsleitfaden und wird nur mit Einwilligung des Verbrauchers aufgezeichnet. Das Ergebnis des Telefonats wird protokolliert.

- **Door-to-door-Vertrieb**

Klar und deutlich stellt sich der Vertriebspartner dem Verbraucher unter klarer Nennung seines Auftraggebers vor. Im persönlichen Kontakt schafft neben dem seriösen Erscheinungsbild ein Vertriebsausweis zusätzlich Vertrauen.