

Verhaltenskodex für den „Verkauf außerhalb der Geschäftsräume“ und den „Fernverkauf“

Der vorliegende Verhaltenskodex bildet eine Ergänzung der den „Fernverkauf“ und den „Verkauf außerhalb der Geschäftsräume“ betreffenden Regelungsbestimmungen des Gesetzes vom 14. Juli 1991 über die Handelspraktiken, die Information und den Schutz des Verbrauchers.

Dieser Verhaltenskodex richtet sich an die Lieferanten und an die von den Lieferanten benannten Handelsvertreter, an die von ihnen beauftragten Personen und an alle Dritten, die an dem „Fernverkauf“ und dem „Verkauf außerhalb der Geschäftsräume“ von Strom oder Erdgas beteiligt sind (nachstehend: Lieferanten und Verkäufer).

Die Lieferanten tragen dafür Sorge, dass der Verhaltenskodex von ihren unabhängigen Verkäufern eingehalten wird und ergreifen alle hierfür erforderlichen Maßnahmen.

I. Allgemeine Bestimmungen

1. Die Lieferanten und Verkäufer respektieren den Willen der Verbraucher, die erklärt haben, dass sie keine Werbung erhalten möchten.

2. Die Lieferanten und Handelsvertreter nehmen nur zu einem angemessenen Zeitpunkt mit dem Verbraucher Verbindung auf. Dabei handelt es sich jedoch selbstverständlich bei dem Konzept der „Angemessenheit“ um einen Begriff, der je nach Ort und der Art der Haushalte unterschiedlich ausgelegt werden kann.

Die Lieferanten und Handelsvertreter nehmen mit dem Verbraucher nur innerhalb der in der entsprechenden Gesetzgebung vorgesehenen Uhrzeiten Verbindung auf und in keinem Fall vor 9 Uhr oder nach 20 Uhr.

3. Die Lieferanten und Handelsvertreter achten darauf, dass sie Schwächen des Verbrauchers nicht zu ihrem Vorteil nutzen. So ist es beispielsweise unzulässig, Verbrauchern Verträge anzubieten, oder mit ihnen Verträge zu schließen, wenn die Verbraucher offensichtlich nicht dazu in der Lage sind, die Tragweite dieser Verträge zu überblicken. Bei Angeboten, die sich an ältere Menschen, Behinderte und sozialschwache Menschen richten, ist besondere Zurückhaltung geboten.

4. Die Lieferanten und Handelsvertreter verpflichten sich dazu, bereits bei der Kontaktaufnahme mitzuteilen, welchen Lieferanten sie repräsentieren sowie den Gegenstand ihres Besuchs anzugeben, und sich gegebenenfalls auszuweisen.

5. Auf einfache Bitte des Verbrauchers beenden die Lieferanten und Handelsvertreter unmittelbar das Verkaufsgespräch und / oder verlassen unverzüglich das Gebäude. Die Verkäufer beenden aus eigener Initiative das Gespräch mit dem Verbraucher, wenn dieser deutlich zu verstehen gibt, dass er die Kontaktaufnahme als störend empfindet, beziehungsweise diese Kontaktaufnahme unerwünscht oder unangemessen ist.

6. Bei dem Verkaufsgespräch über einen Liefervertrag informieren sich der Lieferant und der Handelsvertreter über den bisherigen Vertrag des Verbrauchers, dessen Laufzeit und die geltenden Vertragsauflösungsfristen. Der Lieferant und der Handelsvertreter informieren den Verbraucher über die möglichen Folgen einer Situation, in der noch mit einem anderen Lieferanten ein Liefervertrag fortbesteht und darüber, wie der Wechsel des Lieferanten vorstättengeht.

7. Die Lieferanten und Handelsvertreter müssen stets dafür Sorge tragen, dass der Verbraucher die mitgeteilten Informationen nicht falsch versteht oder sich keine falschen Vorstellungen macht, insbesondere in Bezug auf mögliche Einsparungen.

8. Die Lieferanten und Handelsvertreter tragen dafür Sorge, dass sich der Verbraucher eindeutig darüber im Klaren ist:

- dass er einen Vertrag unterzeichnet, oder einem Wechsel seines Energielieferanten zugestimmt hat;
- mit welchem Lieferanten er einen neuen Vertrag abgeschlossen hat;
- welcher Gesamtpreis ihm für seine Energieversorgung in Rechnung gestellt wird;
- ab welchem Datum das Inkrafttreten des neuen Vertrags vorgesehen ist;
- dass er im Falle eines Fernverkaufs über ein Rücktrittsrecht von mindestens 7 Arbeitstagen¹ verfügt, das bis zu 14 Tage in Anspruch genommen werden kann, wenn der Verkauf an den Verbraucher außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers abgeschlossen wurde, und dass er weiß, wie vorzugehen ist, wenn er seinen Vertrag auflösen möchte;
- dass er einer vorzeitigen Einstellung oder Kündigung seines laufenden Vertrags zugestimmt hat ;
- welche Folgen mit einer Einstellung oder vorzeitigen Kündigung des Vertrags verbunden sind.

9. Die Lieferanten und Handelsvertreter tragen dafür Sorge, dass der Verbraucher unter keinen Umständen dazu angehalten wird, seinen laufenden Vertrag frühzeitig zu beenden, und die dem Verbraucher eingeräumte Kündigungsfrist nicht einzuschränken.

II. Verkäufe an den Verbraucher, die außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers² abgeschlossen werden

a) Allgemeine Bestimmungen :

Die Verkäufe an den Verbraucher, die außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers abgeschlossen werden, müssen Gegenstand eines schriftlichen Vertrags sein, der zu unterzeichnen ist. Der Verkäufer händigt dem Verbraucher ein Original des Vertrags aus, der von beiden Parteien unterzeichnet wurde.

Anschließend bestätigt der Lieferant diesen Vertragsabschluss in einem persönlich an den Verbraucher adressierten Schreiben.

Dieses Bestätigungsschreiben enthält in einer klaren, leicht verständlichen Form folgende Angaben:

- das Datum und den Ort des Vertragsabschlusses,
- den zu bezahlenden Preis und die Zahlungsmodalitäten,
- die Dauer des Vertrags,
- den EAN³-Code,

¹ Arbeitstage : Alle Kalendertage, ausgenommen die gesetzlichen Sonn- und Feiertage. Wenn die in Arbeitstagen ausgedrückte Frist an einem Samstag ausläuft, wird sie automatisch bis zum nächsten Arbeitstag verlängert.

² Unter einem außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers getätigten Verkauf an den Verbraucher sind alle Verkaufspraktiken zu verstehen, die nicht im Büro, der Firmenniederlassung oder den Geschäftsräumen des Lieferanten oder einer vom Lieferanten beauftragten Person oder eines Weiterverkäufers stattfinden, und bei denen es sich nicht um einen Fernverkauf handelt.

Hierunter fallen der Verkauf an der Haustür, der Straßenverkauf, private Verkäufe, Verkäufe in Geschäften anderer Verkäufer, Verkäufe auf Handelsmessen, Fachmessen und Ausstellungen sowie Verkäufe in privaten oder öffentlichen Verkaufsräumen, die nicht Teil der Geschäftsräume des Lieferanten sind, ...

- das für den Switch vorgesehene Datum,
- die Kontaktinformationen, über die der Verbraucher eine Beschwerde mitteilen kann,
- die Möglichkeit und Modalitäten eines Rücktritts vom Vertrag.

Das Bestätigungsschreiben enthält auch eine vom Lieferanten unterzeichnete Kopie des Vertrags sowie die allgemeinen und gegebenenfalls die besonderen Geschäftsbedingungen. Der Verbraucher hat die Möglichkeit, auf einfache Anfrage eine Kopie des von ihm unterzeichneten Vertrags anzufordern.

Der Verbraucher ist berechtigt, innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Erhalt des Bestätigungsschreibens des Lieferanten von seinem Vertrag zurückzutreten.

b) Handelsübliche Praktiken:

1. Die Lieferanten und Verkäufer weisen sich spontan bereits bei der ersten Kontaktaufnahme mit einer Legitimationskarte aus, die eindeutig auf den Namen des Lieferanten hinweist, die den Namen des Handelsvertreters und sein Foto enthält und auf der das Verfallsdatum der Karte angegeben ist. Die Handelsvertreter sind nicht berechtigt, über den eigentlichen Grund ihres Besuchs hinwegzutäuschen. Sie sind verpflichtet, zu Beginn ihres Verkaufsgesprächs ausdrücklich darauf hinzuweisen, für welchen Lieferanten sie arbeiten.
2. Die Verkäufer verfügen über eine Karte als ambulante Verkäufer, entsprechend den Vorgaben des Gesetzes über ambulante Handelstätigkeiten und seiner Durchführungserlasse.
3. Bereits zu Beginn des Verkaufsgesprächs werden die den Lieferanten und den Verkäufer betreffenden Angaben (Name des Verkäufers und des Lieferanten – Telefonnummer) automatisch und schriftlich dem Verbraucher übermittelt.
4. Die Lieferanten und Verkäufer sind verpflichtet, die für die betreffende Region des Vertriebsnetzes jeweils geltenden Tarifkarten zu verwenden, wenn ein Einloggen in die interaktiven Kontaktpunkte nicht möglich ist.
5. Die Lieferanten und Verkäufer händigen dem Verbraucher in jedem Fall folgende Dokumente aus:
 - ein Exemplar des Vertrags mit den allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen, das vom Verkäufer vollständig und gut lesbar ausgefüllt wurde, mit einem deutlichen Hinweis auf das Rücktrittsrecht vom Kauf, das nach dem Eingang der Vertragsbestätigung beim Lieferanten innerhalb von 14 Arbeitstagen in Anspruch genommen werden kann;
 - eine Übersicht über die Preise, die für den abgeschlossenen Liefervertrag gelten und, wenn der Preis einem Anpassungsmechanismus unterworfen ist, die Indexierungsformel und die jüngsten Preisparameter;
 - die Anschrift einer Kontaktperson, an die sich der Verbraucher gegebenenfalls mit einer Beschwerde wenden kann.

c) Vertragsbestimmungen :

1. Die Lieferanten fassen ihre Vertragsformulare so ab, dass der Gegenstand und die Tragweite dieser Dokumente für die unterzeichnende Person klar ersichtlich werden. Der Gegenstand und die Tragweite des Dokuments und die Tatsache, dass es sich um einen

³ Insoweit der Vertriebsnetzverwalter in der Lage ist, diesen EAN-Code auf Anfrage des neuen Lieferanten mitzuteilen.

Vertragsabschluss handelt, werden im Titel des Dokuments und in unmittelbarer Nähe der Stelle, an der der Verbraucher unterschreiben muss, angeführt.

2. Die Verkäufer weisen während des Verkaufsgesprächs darauf hin, dass der Lieferant den Vertragsabschluss in einem persönlich an den Verbraucher adressierten Schreiben bestätigen muss.

3. Die Lieferanten räumen dem Verbraucher eine Bedenkfrist von mindestens 14 Arbeitstagen ein.

Der Verbraucher kann unter keinen Umständen auf diese Bedenkfrist verzichten.

Diese Bedenkfrist gilt auch dann, wenn der Verkäufer auf Anfrage des Verbrauchers eingeladen wurde.

III. Fernverkauf

a) Allgemeine Bestimmungen :

1. Bei jedem Angebot und jeder Verkaufsmaßnahme im Fernverkauf:

- weisen die Lieferanten ausdrücklich darauf hin, dass es sich um ein Vertragsangebot handelt;
- sind die Lieferanten und Personen, die den Verbraucher in ihrer Eigenschaft als Vertreter der Lieferanten ansprechen, nicht berechtigt, den Grund ihrer Kontaktaufnahme zu verschweigen;
- sind die Lieferanten und die Personen, die in ihrem Auftrag mit den Verbrauchern Verbindung aufnehmen, verpflichtet, die korrekten, für das jeweilige Gebiet des Vertriebsnetzes geltenden Tarife zu berechnen.

2. Die Lieferanten formulieren ihr Fernverkaufangebot und die unterschiedlichen Etappen des Fernverkaufs so, dass der Gegenstand und die Tragweite des Dokuments und die Tatsache, dass es einen verbindlichen Vertrag nach sich zieht, für die Person, die dieses Angebot wahrnehmen würde, klar zu erkennen sind. Sobald die Annahme des Angebots durch den Verbraucher unmittelbar bevorsteht, wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass das zur Annahme vorgelegte Dokument einen verbindlichen Vertragsabschluss auslöst.

3. In der schriftlichen Bestätigung oder der Bestätigung in Form eines auf Datenträgern gespeicherten Dokuments, die im Anschluss an den Fernverkauf ausgefertigt wird, wird ausdrücklich auf den mit dem Kunden geschlossenen Vertrag und die Einwilligung des Kunden hingewiesen. Auf der Bestätigung ist die Registriernummer des Vertrags angegeben. Nach Abschluss des Fernverkaufs wird dieser Vertrag unverzüglich vom Lieferanten an den Verbraucher weitergeleitet. Er umfasst in jedem Fall folgende Informationen:

- ein Exemplar der allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen;
- Kontaktinformationen, unter denen sich der Kunde gegebenenfalls beschweren kann;

4. Die Lieferanten räumen dem Verbraucher eine Bedenkfrist von mindestens 12 Arbeitstagen ein, ab dem Zeitpunkt der Verschickung der Vertragsbestätigung und vorbehaltlich der Bestimmungen des letzten Absatzes von Punkt b). Die schriftliche Bestätigung oder eine dauerhaft auf einem Datenträger gespeicherte Bestätigung weist ausdrücklich auf diese dem Verbraucher eingeräumte Bedenkfrist hin und darauf, dass ein einseitiger Verzicht auf dieses Recht generell unzulässig ist.

b) Besondere Bestimmungen, die den Fernverkauf per Telefon betreffen:

Unbeschadet der Bestimmungen des Gesetzes vom 14. Juli 1991 über die Handelspraktiken sowie die Information und den Schutz des Verbrauchers bestätigt der Lieferant den Vertragsabschluss in einem persönlich an den Verbraucher gerichteten Schreiben.

Unbeschadet der Bestimmungen des Gesetzes über die Handelspraktiken enthält die Bestätigung in einer klaren, leicht verständlichen Form folgende Angaben:

- das Datum und die Form des Vertragsabschlusses,
- den zu bezahlenden Preis und die Bezahlungsmodalitäten,
- die Vertragsdauer,
- den EAN⁴-Code,
- das für den Switch vorgesehene Datum,
- Kontaktinformationen, unter denen der Verbraucher eine Beschwerde einreichen kann,
- einen Hinweis auf das Rücktrittsrecht und darauf, wie es in Anspruch genommen werden kann.

Die Bestätigung umfasst darüber hinaus ein Exemplar des vom Lieferanten unterzeichneten Vertrags, einschließlich der allgemeinen und gegebenenfalls der besonderen Geschäftsbedingungen.

Der Verbraucher muss diesen Vertrag ausdrücklich und schriftlich bestätigen. Der Wechsel zu einem anderen Lieferanten oder eine Vertragsänderung beim selben Lieferanten, ausgenommen die Änderungen, bei denen die ursprüngliche Laufzeit und die wesentlichen Vertragsbedingungen unverändert bleiben (abgesehen von Preissenkungen), sind unzulässig, wenn sie ohne eine schriftliche Bestätigung des Verbrauchers erfolgen. Der Gegenstand der Genehmigung muss genau festgelegt werden. Die schriftliche Bestätigung des Verbrauchers kann dem Lieferanten per Post, E-Mail, Fax oder auf einem beliebigen anderen permanenten Datenträger mitgeteilt werden. Der Vertrag wird erst dann verbindlich und der Switch kann erst dann erfolgen, wenn die schriftliche Bestätigung eingetroffen, und die Rücktrittsfrist von 7 Arbeitstagen verstrichen ist, die mit dem Eingang der den Vertrag betreffenden schriftlichen Bestätigung des Verbrauchers anläuft.

IV. Sanktionen

Unbeschadet der in den unterschiedlichen Gesetzen und Durchführungsbestimmungen vorgesehenen Sanktionen und aller anderen Entschädigungsformen führt jede Verletzung der Vertragsbestimmungen und des Verhaltenskodex, die von der Generaldirektion für Kontrolle und Schlichtung festgestellt werden und mit dem Verkauf außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers oder einem Fernverkauf per Telefon zusammenhängen, zu folgenden Erstattungsleistungen:

- die sofortige Rückzahlung an den Verbraucher aller von ihm bezahlten Rechnungen.

Darüber hinaus wird ihm kein weiterer Verbrauch in Rechnung gestellt.

- die unverzügliche Wiederherstellung der ursprünglichen Vertragsbeziehung des Verbrauchers. Der ursprüngliche Lieferant verpflichtet sich dazu, den Verbraucher kostenlos und so schnell die technischen Möglichkeiten dies zulassen wieder aufzunehmen.

⁴ Insoweit der Vertriebsnetzverwalter in der Lage ist, diesen EAN-Code auf Anfrage des neuen Lieferanten mitzuteilen.