

EHRENKODEX DES SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS

1. Vorwort

Der von den Mitgliedern des Verbandes des Schweizerischen Versandhandels (VSV ASVPC) befolgte Ehrenkodex will

- ▶ zu einem besseren Konsumentenschutz beitragen,
- ▶ die Interessen der Verbandsmitglieder gegenüber Unternehmen mit zweifelhaftem Geschäftsgebaren schützen.

Alle Mitglieder des VSV verpflichten sich ausdrücklich, jede der in diesem Kodex enthaltenen Regeln zu beachten.

2. Das Angebot der Produkte und Dienstleistungen

2.1 Verkaufsbedingungen

Die Verkaufsbedingungen der Verbandsmitglieder sind verpflichtend. Sie

- ▶ entsprechen den Gesetzen und Verordnungen,
- ▶ lassen dem Kunden die Entscheidungsfreiheit,
- ▶ stimmen mit den Verpflichtungen dieses Kodexes überein.

2.2 Freier Kaufentscheid

Der Kunde trifft seine Wahl vollkommen frei. Kein Produkt wird ihm unaufgefordert zugesandt. Die Ausnahme bilden Werbegeschenke, die er gratis und ohne Kaufzwang erhält.

2.3 Klarheit des Angebotes

Die Beschreibung der Artikel und Dienstleistungen erfolgt wahrheitsgemäss, klar und genau.

Das Angebot verstösst nicht gegen die Moral und die guten Sitten.

2.4 Preis

Der Preis ist angemessen und marktkonform. Er darf nicht übersetzt sein.

2.5 Werbung

Die Werbung ist konform mit den "Internationalen Richtlinien für die Werbepraxis".

Die Verbandsmitglieder bieten ihren Kunden die Möglichkeit, ausdrücklich auf die Zusendung von Angeboten zu verzichten, auch und insbesondere auf jene, die ihre moralisch-sittlichen Empfindungen verletzen. Konsumenten, welche dieses Recht in Anspruch nehmen wollen, können ihren Namen bei den in Frage kommenden Verbandsmitgliedern sperren lassen. Die Verbandsmitglieder verpflichten sich zur Respektierung dieser Wünsche.

Zudem distanziert sich der Verband ausdrücklich von Darstellungen, welche gegen die Würde des Menschen verstossen, sexuelle Gewaltanwendung zeigen und die sexuelle Ausbeutung von Kindern zum Gegenstand haben.

2.6 Verkaufsförderung

Verbandsmitglieder, welche ihre Kunden zur Teilnahme an Verkaufsförderungsaktionen (Gratis-Verlosungen, Gewinnspiele und dergleichen) einladen, beachten strikte die auf diesem Gebiet geltenden, gesetzlichen Vorschriften.

Sie nennen sämtliche Bedingungen, die solche Aktionen betreffen, auf unmissverständliche Weise.

Gewinnspiele im Besonderen

Die Verbandsmitglieder verpflichten sich, Gewinnspiele des Typs "Jedermann gewinnt" zu unterlassen. Unter diese Bezeichnung fallen alle jene Gewinnspiele, welche den Adressaten glauben machen wollen, er hätte unter Zuhilfenahme des Zufalls einen Bar- oder Sachpreis zugesprochen erhalten.

Erläuterung: Für Gewinne gilt das Zufallsprinzip. Wenn es hingegen in der Absicht des Veranstalters liegt, systematisch für alle oder die meisten Adressaten eine oder mehrere oder eine Auswahl von Prämien oder ähnlichem auszusetzen, so dürfen diese nicht als "Gewinn" oder mit Formulierungen wie "Sie haben gewonnen" oder ähnlich angekündigt werden. In diesen und ähnlichen Fällen handelt es sich um ein "Geschenk bzw. eine Prämie für alle" und nicht um einen Gewinn.

2.7 Teilzahlungsgeschäfte

Jedes Mitglied, welches die Möglichkeit zur Teilzahlung bietet, hält sich an die geltende Regelung und gibt insbesondere klar den Zuschlag auf den Barpreis an. Dieser muss angemessen sein.

3. Verkaufsrichtlinien

3.1 Liefertermin

Die Mitglieder verpflichten sich, den Kunden bei unvorhergesehener Verspätung der Lieferung zu benachrichtigen. Der Kunde hat das Recht, in diesem Fall die Bestellung rückgängig zu machen.

3.2 Lieferkosten

Das Angebot enthält klare Angaben darüber, ob die Porto- und Verpackungskosten oder andere Lieferkosten im Preis inbegriffen sind oder zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

3.3 Rücksendung, Umtausch, Rückzahlung

Der Kunde hat das Recht, ein Produkt zurückzusenden, einen Umtausch gegen einen anderen Artikel oder die Rückzahlung des Geldbetrages zu verlangen, wenn er die Ware dem Verkäufer in einwandfreiem Zustand und gemäss den Bedingungen des Unternehmens zurückschickt.

3.4 Reklamationen

Alle Reklamationen werden geprüft und beantwortet.

3.5 Garantie und Kundendienst

Artikel mit Garantie enthalten Angaben über deren Bedingungen und Ausmass sowie darüber, wie sie zu beanspruchen ist. Das gleiche gilt für den Kundendienst.

3.6 Verwendung der Kundenkartei

Die Verbandsmitglieder wachen darüber, dass die Verwendung der Adresslisten dem Verbraucher keinen Schaden zufügt und weder seinen Ruf noch seine Würde antastet.

4. Befolgung des Kodexes

4.1 Überwachungskommission

Eine Überwachungskommission hat die Aufgabe, jeden etwaigen Verstoss gegen den Kodex festzustellen und zu bestrafen.

Die Überwachungskommission besteht aus dem Vorstand unter Vorsitz des Präsidenten oder Vize-Präsidenten.

Zur Abklärung eines allfälligen Verstosses versammelt sich die Kommission auf Aufforderung des Präsidenten. Sie kann die Angelegenheit auch auf dem Briefweg behandeln.

Die Überwachungskommission stützt sich gegebenenfalls auf technische, wirtschafts-sachverständige und juristische Berater und zieht unter Umständen Verbrauchervereinigungen zu Rate.

Die Beratschlagungen der Kommission sind geheim und ihre Mitglieder zur Geheimhaltung verpflichtet.

4.2 Eingreifen

Jede natürliche oder juristische Person, die eine Verletzung des Kodexes feststellt, kann dies der Kommission melden. Die Beschwerde wird schriftlich mit allen zweckdienlichen Unterlagen vorgebracht.

Die Überwachungskommission greift auf Anlass eines Verbandsmitgliedes oder des Präsidenten ein. Sie wacht darüber, dass die Grundsätze dieses Kodexes von den Verbandsmitgliedern befolgt werden.

4.3 Sanktionen

Wenn die Kommission eine Übertretung des Kodexes feststellt, räumt sie dem betreffenden Mitglied eine angemessene Frist zur Regelung der Angelegenheit ein. In besonders schweren Fällen beantragt sie der Generalversammlung den Ausschluss des Mitgliedes aus dem Verband. Dem beklagten Mitglied wird Anhörung vor der Generalversammlung zugebilligt.

4.4 Benachrichtigung

Der Bescheid der Überwachungskommission oder die Strafmassnahme wird dem fraglichen Mitglied vom Verband schriftlich eröffnet. Gleichzeitig werden alle Verbandsmitglieder orientiert.

5. VSV Kennzeichen

Die Befolgung der in diesem Kodex enthaltenen Regeln berechtigt die Verbandsmitglieder, in ihrer Werbung das Kennzeichen/Signet des Verbandes zu verwenden.

6. Inkrafttreten und Änderung

Dieser Kodex wurde an der Generalversammlung vom 29. Mai 1998 ergänzt und angenommen. Er ersetzt die bisherige Version.

Der Kodex kann jederzeit von der Generalversammlung geändert und/oder ergänzt werden.

Seine Annahme ist Bedingung für den Eintritt jedes Aktivmitgliedes in den VSV.

