



Verband der Elektrizitätsunternehmen Österreichs

# Verhaltenskodex für Lieferanten

Juni 2006

## **A Einleitung und Überblick**

### **1. Ziel**

Dieser Verhaltenskodex gilt für Stromlieferanten der Elektrizitätswirtschaft (in weiterer Folge Unternehmen genannt) und sieht Rahmenbedingungen für Vertriebsaktivitäten bei Haushalten, Kleingewerbetreibenden und Landwirten (in weiterer Folge Kunden genannt) vor.

Ziel des Kodex ist es, das Vertrauen der Kunden in Vertriebsaktivitäten mit Strom und damit verbundener Produkte und Dienstleistungen für Kunden (Haushalten, Kleingewerbetreibenden und Landwirten) zu stärken.

Der Verhaltenskodex wurde vom Verband der Elektrizitätsunternehmen Österreichs unter Mitwirkung der Regulierungsbehörde Energie Control GmbH erstellt.

Die Einhaltung dieses Verhaltenskodex soll einen hohen Standard bei Vertriebsaktivitäten der Unternehmen sowie Aktivitäten dritter Vertriebsmitarbeiter, deren sich das Unternehmen bedient, sicherstellen.

Insbesondere sollen die Kunden, unbeschadet bestehender gesetzlicher Bestimmungen, durch folgende Maßnahmen profitieren:

- Auswahl und Ausbildung der Vertriebsmitarbeiter
- solide Verkaufspraktiken und Kundenbetreuung, die Missverständnisse mit dem Kunden vermeiden.

Die Erfüllung der Anforderung wird durch den VEÖ überwacht und ein jährlicher Bericht erstellt.

Die Unternehmen verpflichten sich zur Einhaltung dieses Verhaltenskodex um sicherzustellen, dass keine missbräuchlichen Verhaltensweisen angewendet werden. Gleichzeitig ist es Ziel, mit der Anwendung dieses Verhaltenskodex die Zufriedenheit der Kunden weiter zu erhöhen.

### **2. Anwendung des Verhaltenskodex**

Die Unternehmen stellen sicher, dass die Vertriebsmitarbeiter den Inhalt des Verhaltenskodex kennen. Auf Verlangen wird dem Kunden eine Kopie des Verhaltenskodex zur Verfügung gestellt.

Der Kodex setzt Standards fest, denen sich die Unternehmen unterwerfen. Die Unternehmen weisen im Geschäftsbericht und ihrer Homepage darauf hin, dass sie diesem Verhaltenskodex unterliegen.

### **3. Aktualisierung**

Der Verhaltenskodex wird durch den VEÖ herausgegeben und bearbeitet.

Der Verhaltenskodex wird vom VEÖ unter Einbindung der Unternehmen und Bedachtnahme auf die Erfahrungen im Markt aktualisiert.

## **B Auswahl und Ausbildung der Vertriebsmitarbeiter**

### **1. Auswahl**

Unternehmen stellen sicher, dass sie nur geeignete Kräfte als Vertriebsmitarbeiter beschäftigen. Insbesondere müssen die Unternehmen

- Wissenstand und Fähigkeiten
- Verhalten und Erscheinung des Bewerbers überprüfen und
- soweit zumutbar und (arbeits-)rechtlich zulässig, alle notwendigen Informationen über die bisherigen, relevanten Aktivitäten und die Ausbildung des Bewerbers einholen, um sicherzustellen, dass die Vertriebsmitarbeiter diesen Kodex anwenden.

### **2. Ausbildung**

Die Unternehmen stellen sicher, dass Vertriebsmitarbeiter eine entsprechende Ausbildung im Sinne dieses Kodex erhalten.

Die Unternehmen haben

- Aufzeichnungen über die aktuellen Aufgabenbereiche der Vertriebsmitarbeiter zu erstellen und aufzubewahren
- Ausbildungsmaßnahmen vorzusehen
- Monitoring-Prozesse einzuführen, um die Wirksamkeit von Ausbildungsmaßnahmen zu überwachen.

## **C Informations- und Marketingmaterial**

In sämtlichem Informations- und Marketingmaterial dürfen keine falschen oder irreführenden Angaben, etwa über den Preis, Wert- oder Dienstleistungen, enthalten sein.

## **D Kontakt mit dem Kunden**

Die Unternehmen sollen die Wünsche des Kunden beachten. Insbesondere sollen sie berücksichtigen, wenn Kunden gewisse Kommunikationsmittel ausgeschlossen haben oder Präferenzen für die Kontaktaufnahme per Mail, Telefon oder Fax angeben.

Vertriebsmitarbeiter haben Telefonanrufe zu Verkaufszwecken nur zu zumutbaren Zeiten durchzuführen.

Vertriebsmitarbeiter haben sich beim Kundenkontakt umgehend vorzustellen, das Unternehmen zu nennen, das sie repräsentieren, und den Zweck ihres Besuches zu erläutern. Vertriebsmitarbeiter haben beim persönlichen Kontakt auf Aufforderung eine Identifikationskarte mit Namen und Foto sowie dem Namen des Unternehmens vorzuweisen, für das sie tätig sind. Vertriebsmitarbeiter dürfen keinesfalls den Grund ihres Anrufes oder Besuches verschleiern.

Auf Verlangen des Kunden ist das Gespräch unverzüglich zu beenden; bei Haustürgeschäften sind dessen Räumlichkeiten zu verlassen.

Der Vertriebsmitarbeiter hat bei jedem Kunden auf Verlangen seine Visitenkarte mit Telefonnummer zu hinterlassen.

Vertriebsmitarbeiter dürfen Unerfahrenheit oder Gutgläubigkeit von Kunden nicht ausnützen.

Vertriebsmitarbeiter

- haben sich seriös und sachgemäß zu verhalten
- müssen danach bestrebt sein, Missverständnisse der Kunden über jegliche Information zu vermeiden bzw. den Endkunden davor zu bewahren, falsche Annahmen zu treffen – insbesondere über potentielle Einsparungsmöglichkeiten
- Verkaufstaktiken zu unterlassen, mit denen der Endkunde unter unsachlichen Druck gesetzt wird.

Die Unternehmen haben Vertriebsmitarbeiter anzuhalten, Aufzeichnungen im zumutbaren Ausmaß zu führen, die die Kontaktaufnahme mit dem Kunden dokumentieren, um so eine Zuordnung des Vertriebsmitarbeiters zu ermöglichen.

## **E Vertragsanbahnung**

Bei Preisangeboten verpflichten sich die Unternehmen, dass der beworbene Kunde soweit über das Systemnutzungsentgelt und den Preis für die elektrische Energie gemeinsam informiert wird und der Abschluss eines Vertrages über die gemeinsame Verrechnung angeboten wird, die Komponenten des Systemnutzungsentgelts, die Steuern und Abgaben sowie der Preis für elektrische Energie in transparenter Weise getrennt anzugeben. Die Angabe des Energiepreises hat in Cent/kWh sowie unter Anführung eines allfälligen Grundpreises zu erfolgen.

Unternehmen haben Vertragsformblätter zu erstellen, aus denen der Kunde das Wesen des abzuschließenden Vertrages klar erkennen kann.

Vertriebsmitarbeiter müssen die wesentlichen Bestimmungen des Vertrages erläutern, sodass der Kunde über Inhalt und Umfang einer Verpflichtung Klarheit hat.

Hierunter fallen:

- Gegenstand des Vertrages – ev. Wechsel des Stromlieferanten
- Höhe des zu zahlenden Strompreises sowie allfälliger Nebenleistungen unter getrennter Angabe des Systemnutzungsentgelts, der Steuern und Abgaben sowie des Preises für elektrische Energie
- Information über das Recht zur Vertragsauflösung und die Schritte, die dafür notwendig sind, den Vertrag zu beenden.

Dem Kunden werden Einmalvorteile, z. B. ein Einstiegsbonus, transparent dargestellt.

Hat der Kunde verschiedene Tarifkategorien (z. B. Nachtstrom), so sind die Energiepreise für jede Kategorie getrennt anzuführen.

Jedes Unternehmen hat seine aktuellen Preisangebote bekannt zu geben. Die Bekanntgabe kann zusätzlich auch im Internet erfolgen.

Unternehmen stellen dem Kunden, der einen neuen Vertrag abschließen möchte, folgende Informationen zur Verfügung:

- eine Kopie des Vertrages mit allen Details und Geschäftsbedingungen
- eine Information, wie der Vertrag aufgelöst werden kann, soweit nicht im Vertrag beschrieben.

Der Lieferant gestaltet seine Allgemeinen Lieferbedingungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen.

Kunden erhalten die Information über Preisveränderungen bei Energiepreisänderungen durch direkt an sie adressierte persönliche Postsendungen.

Widerspricht ein Kunde einer Preiserhöhung und kommt es dadurch zur Kündigung des Vertragsverhältnisses, gelten für den Kunden weiterhin die bisher geltenden Preise, bis der Vertrag endet.

## **F Rabatte**

Integrierte Unternehmen verpflichten sich, allfällige Rabatte nicht für die Systemnutzungs-entgelte zu berechnen.

Lieferanten, die Teil eines horizontal integrierten Unternehmens sind, ist es nicht gestattet, Rabatte auf den Energiepreis vom Bezug anderer Leistungen des integrierten Unternehmens abhängig zu machen („unzulässige Koppelprodukte“). Die Weitergabe von Kostenvorteilen ist zulässig.

## **H Beschwerden**

Das Beschwerdemanagement der Unternehmen hat insbesondere auch Beschwerden betreffend Vertriebs- und Marketingagenden zu behandeln. Alle Vertriebsmitarbeiter, die direkt mit dem Kunden in Kontakt treten, müssen darüber informiert sein, wie Beschwerden zu behandeln sind.

Das Beschwerdemanagement der Unternehmen muss festlegen, wo die Kunden sich beschweren können.

Die Unternehmen müssen Beschwerden rasch behandeln und bei Verzögerungen den Kunden informieren.

Der Inhalt von Beschwerden sowie Frist und Inhalt der Erledigung sind zu dokumentieren.

## **J Überwachung**

Die Unternehmen haben regelmäßig eine Überprüfung ihrer Systeme, Prozesse und ihres Berichtswesens vorzunehmen, um die Übereinstimmung mit den Regeln des Verhaltenskodex sicherzustellen.

Der VEÖ wird die Einhaltung der Inhalte des Verhaltenskodex in geeigneter Weise überwachen und einen jährlichen Bericht über die Anwendung in den einzelnen Unternehmen erstellen. Der Bericht wird der Regulierungsbehörde ECG zur Verfügung gestellt.

Die Unternehmen stellen dem VEÖ alle Informationen zur Verfügung, die für die Überwachung der Einhaltung der Regelungen des Verhaltenskodex erforderlich sind.