

Selbstregulierung geht weiter

Mit dem Beschwerdegremium schafft sich das Call Center Forum Deutschland jetzt seine eigene Exekutive in Sachen saubere Telefonwerbung.



Fachleute für Verbraucherbeschwerden: Im neuen Gremium des CCF sind unter anderem vertreten (v.l.) Peter Eichmüller, Nael El Sayed, Gerald Schreiber, Claudia Kalenberg, Markus Rebitzky, Ursula Steinmetz und Manuel Schindler.

Der Branchenverband Call Center Forum Deutschland (CCF) treibt die Selbstregulierung der Call Center-Branche voran und stellt weitere Weichen zur Stärkung des sauberen Telefonmarketings: Ein neues, zehnköpfiges Beschwerdegremium, das von der außerordentlichen Mitgliederversammlung im Rahmen des CCF-Frühjahrestreffens für ein Jahr gewählt wurde, nimmt ab

August 2009 seine Arbeit auf. Konkret bedeutet das: Das neue Gremium prüft Beschwerden über unlautere Telefonwerbung, die beim CCF eingehen, anhand des Ehrenkodex Telefonmarketing und sanktioniert bei Verstößen auf Grundlage der dazugehörigen Verfahrensordnung, die seit Januar 2009 für alle CCF-Mitglieder gilt. Für Nicht-Mitglieder plant das CCF zudem ein Gütesiegel, mit dem sich Call Center zur Einhaltung des Ehrenkodex verpflichten können. Mitglieder des Beschwerdegremiums sind: Peter Eichmüller (Communicall), Nael El Sayed (Asv Direktmarketing), Gerald Schreiber (Defacto), Claudia Kalenberg (Intelligence), Markus Rebitzky (Maincom Telemarketing), Ursula Steinmetz (Value 5), Manuel Schindler (RSWN Rechtsanwälte), Uwe Selbmann (Client Solutions), Christian Holtmann (Quelle Contact) und Marc Ueckermeier (Örag Service).

Vorfälle werden sanktioniert

Art und Ausmaß der Sanktionen richten sich nach dem Beschwerdevolumen, der Schwere des Verstoßes, der Größe des Unternehmens, eventuellen Wiederholungsfällen und dem Verschuldensmaßstab nach bürgerlichem Recht. Sie werden anhand eines Punktesystems, ähnlich dem Punktekonto der Flensburger Verkehrsünderkartei, festge-

legt, wobei maximal neun Punkte pro Verstoß vergeben werden können. Bei 18 Punkten erfolgt der Ausschluss aus dem Verband. Das Beschwerdegremium will so dafür sorgen, dass der Ehrenkodex Telefonmarketing kein zahnlöser Tiger bleibt. Denn um die Verfahrensordnung umzusetzen, braucht es eine Exekutive, die sich darum kümmert, dass Verstöße für Unternehmen auch mit entsprechenden Konsequenzen verbunden sind. Zu diesen Konsequenzen gehören auch Geldbußen: Ab vier Punkten werden für jeden weiteren Punkt 2.000 Euro fällig, die höchste Buße beträgt 30.000 Euro.

Die Mitglieder des Beschwerdegremiums repräsentieren viele Interessengruppen wie Inhouse Call Center und Dienstleister, womit der Wunsch nach einer breiten Akzeptanz für das neue Organ innerhalb der Branche verbunden ist. Auch soll deutlich gemacht werden, dass keine Partikularinteressen vertreten werden.

Neben dem Beschwerdegremium nimmt ein weiterer Eckpfeiler der Selbstregulierung konkrete Formen an: Am Tag des Inkrafttretens des Gesetzes gegen die unlautere Telefonwerbung wird das CCF unter der Adresse www.fsk-cc.de sein Informationsportal für Verbraucher starten. Das Portal wird Informationen über die aktuelle rechtliche Lage bereithalten und soll Verbraucher über ihre Rechte aufklären. Konsumenten haben nach diesem Gesetz künftig ein generelles Widerspruchsrecht für alle am Telefon geschlossenen Verträge. Damit gibt es eine einheitliche und klare Regelung, die den Verbraucher in die Lage versetzt, geschlossene Verträge zu überdenken und davon zurückzutreten. Gleichzeitig entzieht es denjenigen Unternehmen die Grundlage, die bislang unlautere Verträge untergeschoben haben.

Manfred Stockmann



Manfred Stockmann ist Präsident des Call Center Forum Deutschland e.V.

E-Mail: praesident@call-center-forum.de

NEUES INFOPORTAL

Am Tag des Inkrafttretens des Gesetzes gegen die unlautere Telefonwerbung startet das CCF sein neues Informationsportal für Verbraucher. Das Portal wird Informationen über die aktuelle rechtliche Lage bereithalten und soll Verbraucher über ihre Rechte aufklären.

www.fsk-cc.de

August 2009 seine Arbeit auf. Konkret bedeutet das: Das neue Gremium prüft Beschwerden über unlautere Telefonwerbung, die beim CCF eingehen, anhand des Ehrenkodex Telefonmarketing und sanktioniert bei Verstößen auf Grundlage der dazugehörigen Verfahrensordnung, die seit Januar 2009 für alle CCF-Mitglieder gilt. Für Nicht-Mitglieder plant das CCF zudem ein Gütesiegel, mit dem sich Call Center zur Einhaltung des Ehrenkodex verpflichten können. Mitglieder des Beschwerdegremiums sind: Peter Eichmüller (Communicall), Nael El Sayed (Asv Direktmarketing), Gerald Schreiber (Defacto), Claudia Kalenberg (Intelligence), Markus Rebitzky (Maincom Telemarketing), Ursula Steinmetz (Value 5), Manuel Schindler (RSWN Rechtsanwälte), Uwe Selbmann (Client Solutions), Christian Holtmann (Quelle Contact) und Marc Ueckermeier (Örag Service).