

Verfahrensordnung zum Branchenkodex des Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Seite 1

Präambel

Der Call Center Verband Deutschland (CCV) e.V. hat sich am 10. Mai 2007 den Ehrenkodex Telefonmarketing zum Schutz der Marktteilnehmer vor unlauteren Geschäftspraktiken im Bereich des Telefonmarketings gegeben. Diese Verfahrensordnung regelt die Umsetzung und Überwachung des Ehrenkodex sowie die Festlegung und Vollstreckung von Sanktionen bei Verstößen gegen den Ehrenkodex. Der Ehrenkodex wurde am 1. Januar 2015 vom Branchenkodex abgelöst.

§ 1 Zuständigkeit

(1) Der CCV ist zuständig für Verstöße gegen den Branchenkodex und die allgemeinen gesetzlichen Vorschriften durch Mitglieder des CCV, freiwillig vertraglich auf den Branchenkodex Verpflichtete sowie sonstige Dritte.

(2) Beschwerden, die sich gegen Verstöße Dritter richten, können an die zuständigen Behörden oder Verbände abgegeben werden. Beschwerden, die Verstöße gegen den Branchenkodex zum Inhalt haben und die Mitglieder oder auf den Branchenkodex freiwillig Verpflichtete betreffen, werden vom Beschwerdegremium des CCV bearbeitet.

(3) Dem Beschwerdegremium obliegt die Prüfung und Bescheidung von Beschwerden sowie die Verhängung von Sanktionen, insbesondere anhand des in § 4 dieser Verfahrensordnung beschriebenen Punktesystems.

§ 2 Zusammensetzung und Wahl des Beschwerdegremiums

(1) Das Beschwerdegremium des CCV setzt sich aus höchstens zehn Mitgliedern zusammen, die in freier Wahl auf der Mitgliederversammlung des CCV für ein Jahr gewählt werden.

(2) Stimmberechtigt ist das Beschwerdegremium bei einer Anwesenheit von mindestens drei Mitgliedern. Dabei kann von dem Unternehmen, gegen den sich die Beschwerde richtet (Beschwerdegegner) ein Mitglied des Beschwerdegremiums wegen Befangenheit, etwa als direkter Konkurrent, abgelehnt werden. Über einen Befangenheitsantrag entscheidet das Beschwerdegremium zunächst selbst. Über die Beschwerde gegen die Entscheidung des Beschwerdegremiums über einen Befangenheitsantrag entscheidet der Beirat.

(3) Eine Verschwiegenheits- und Befangenheitserklärung eines jeden gewählten Mitglieds des Beschwerdegremiums ist zu unterzeichnen.

Verfahrensordnung zum Branchenkodex des Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Seite 2

§ 3 Verfahren

(1) Das Verfahren wird eingeleitet durch Eingang der Beschwerde des Beschwerdeführers. Der Beschwerdeführer hat seine ladungsfähige Anschrift bei der Beschwerde anzugeben. Eine Bearbeitung anonymer und Beschwerden durch Dritte ist ausgeschlossen. Der Sachverhalt wird durch die Geschäftsstelle auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft. Der Beschwerdeführer erhält eine Eingangsnachricht über seine Beschwerde.

(2) Das Beschwerdegremium erhält vor der Entscheidung über die Beschwerde den Sachverhalt zur Information vorgelegt. Es berät in regelmäßigen Sitzungen über die zu entscheidenden Sachverhalte, in der Regel einmal im Monat.

(3) Die Geschäftsstelle leitet die eingegangene Beschwerde an den Beschwerdegegner weiter und fordert diesen schriftlich zur Stellungnahme unter Fristsetzung von 14 Tagen auf. Eine einmalige Verlängerung der Frist um weitere 14 Tage ist möglich.

(4) Sofern keine schriftliche Stellungnahme eingeht oder diese nicht fristgerecht eingeht, gilt der Verstoß als zugestanden. Bei zugestandenem Verstoß wird die Beschwerde unverzüglich an das Beschwerdegremium zur weiteren Entscheidung und Festsetzung der Sanktion weitergeleitet.

(5) Im Falle der Zurückweisung des Verstoßes obliegt es dem Beschwerdegegner, eine eidesstattliche Versicherung zu seiner Entlastung vorzulegen. Die Frist hierfür beträgt wiederum 14 Tage. Sofern keine schriftliche eidesstattliche Versicherung eingeht oder diese nicht fristgerecht eingeht, gilt der Verstoß als zugestanden. Die Beschwerde wird auch in diesem Falle dem Beschwerdegremium zur weiteren Entscheidung und Festsetzung der Sanktion weitergeleitet.

(6) Sofern der Beschwerdegegner fristgerecht und schriftlich belegen kann, dass kein Verstoß vorliegt, wird das Verfahren eingestellt. Über die Einstellung ergeht ein Bescheid gegenüber dem Beschwerdegegner.

(7) Über die Entscheidung ergeht ein begründeter Bescheid zu allen in einem Monat eingehenden Beschwerden zu einem Beschwerdegegner einschließlich der verhängten Sanktion gegenüber dem Beschwerdegegner und gegenüber dem Beschwerdeführer.

§ 4 Sanktionen

(1) Das Beschwerdegremium verhängt Sanktionen anhand eines Punktesystems. Es werden maximal 18 Punkte vergeben. Die Anzahl der zu vergebenden Punkte richtet sich nach dem Beschwerdevolumen, der Schwere des Verstoßes, der Größe des Unternehmens, eventuellen Wiederholungsfällen und dem Verschuldensmaßstab nach bürgerlichem Recht. Die Aufzählung der Kriterien ist nicht abschließend. Dem Beschwerdegremium steht in der Höhe der zu verhängenden Sanktion Ermessen zu. Für jeden Verstoß können maximal neun Punkte vergeben werden.

Verfahrensordnung zum Branchenkodex des Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV)

Seite 3

(2) Die Anzahl der gegenüber dem Beschwerdegegner insgesamt vergebenen und nicht verjährten Punkte führt zu folgenden Rechtsfolgen:

- a) bei 1 – 3 Punkten erfolgt eine Abmahnung,
- b) ab 4 Punkten wird darüber hinaus eine Geldstrafe festgesetzt,
- c) ab 11 Punkten erfolgt die vorläufige Entziehung des Rechts, sich auf den Branchenkodex zu berufen und mit diesem zu werben (Ehrenrecht), sowie eine Festsetzung einer Bewährung,
- d) ab 18 Punkten erfolgt der endgültige Entzug des Ehrenrechts. Darüber hinaus erlischt für Mitglieder die Mitgliedschaft im CCV. Der Mitgliedsbeitrag bleibt vollständig zu zahlen.

(3) Mit der Sanktion kann eine Bewährung von drei bis zwölf Monaten verhängt werden. Die Bewährung ist zu verhängen bei einem Punktestand von 11 bis 18 Punkten. Für jeden Punkt wird eine Bewährung von zwei Monaten verhängt. Die Punkte verfallen, soweit kein erneuter Verstoß innerhalb der Bewährungszeit erfolgt, nach zwei Jahren. Im Falle eines Verstoßes gegen die Bewährung wird das Ehrenrecht unverzüglich und bis auf Weiteres entzogen.

(4) Die Geldstrafe beträgt für jeden Punkt ab vier Punkten € 2.000. Die maximal festzusetzende Geldstrafe beträgt € 30.000.

(5) Der Verlust des Ehrenrechts wird wirksam ab der Rechtskraft der Entscheidung. Diese tritt zwei Monate nach der Entscheidung ein. Im Falle des Verlusts des Ehrenrechts sind unverzüglich alle Hinweise auf den Branchenkodex in Bezug auf den Beschwerdegegner auch in Werbemitteln zu entfernen. Das Beschwerdegremium behält sich eine Überprüfung der Entfernung vor.

§ 5 Verfahrenskosten

Die Kosten des Verfahrens trägt der Beschwerdegegner. Im Falle der Festsetzung einer Sanktion nach § 4 wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 250 fällig. Die Bearbeitungsgebühr wird mit dem Bescheid über die Entscheidung festgesetzt mit Zahlfrist und Androhung der Vollstreckung im Falle der Nichtzahlung.

§ 6 Rechtsmittel

(1) Gegen die Entscheidung des Beschwerdegremiums kann der Beschwerdegegner Rechtsmittel einlegen. Das Rechtsmittel ist beim Beirat des CCV als zweite Instanz schriftlich einzulegen mit einer Frist von vier Wochen nach Zustellung des Bescheides.

(2) Der Beirat entscheidet über das Rechtsmittel auf seiner nächsten regelmäßigen Sitzung und teilt seine Entscheidung über das Rechtsmittel den Parteien schriftlich mit.

(3) Die Kosten des Rechtsmittelverfahrens trägt der Beschwerdegegner. Diese betragen als Bearbeitungsgebühr € 250.

(4) Rechtsmittel des Beschwerdeführers gegen Entscheidungen des Beschwerdegremiums sind ausgeschlossen. Diesem obliegt im Falle der Beschwerde gegen eine Entscheidung des Beschwerdegremiums der ordentliche Rechtsweg.