

callnet.ch

Ehrenkodex Telefonmarketing im Privatbereich (B2C)

Version 2026; gültig ab 01. Mai 2026 – verabschiedet vom Vorstand am 10. März 2026

I. Allgemeine Bestimmungen

Die Mitglieder von callnet.ch, die Telefonmarketing betreiben, verpflichten sich zur Einhaltung aller geltenden Schweizer gesetzlichen Vorschriften, insbesondere: Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG – SR 241), Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG – SR 235.1), Fernmeldegesetz (FMG – SR 784.10) sowie zugehörige Verordnungen und Grundsätze der Stiftung für Lauterkeit in der kommerziellen Kommunikation.

Sie verpflichten sich zu einem seriösen Verhalten bei sämtlichen Aktivitäten. Sie lehnen Aufträge ab, welche nach Form, Inhalt oder in anderer erkennbarer Hinsicht mit dem Gesetz nicht zu vereinbaren sind oder ethische und moralische Grundsätze verletzen.

II. Besondere Bestimmungen im Bereich der persönlichen Kommunikation

1. Wahrheits- und Klarheitsgrundsätze

Bei Beginn ausgehender Telefongespräche ist der Name des Anrufers, die Firmenbezeichnung des Auftraggebers sowie der Zweck des Anrufs zu nennen. Werden die Telefonate aufgezeichnet, so ist dies vorgängig mitzuteilen. Die Telefonnummer darf nicht unterdrückt werden. Für Telefonaktionen aller Art gelten die Wahrheits- und Klarheitsgrundsätze. Insbesondere darf in keiner Telefonaktion eine Umfrage oder Aufgabe der Markt-, Meinungs- oder Sozialforschung vorgetäuscht oder als Gesprächsbegründung benutzt werden, wenn der Zweck des Anrufs darin besteht, etwas zu verkaufen oder einen Verkauf einzuleiten.

Die für die einzelne Kampagne verwendete Telefonnummer muss öffentlich publiziert und für einen Rückruf erreichbar sein. Zusätzlich zur Nummer muss der Name der Telemarketing-Firma und/oder des Auftraggebers erwähnt werden.

2. Datenschutz

Sie verpflichten sich, die zur Verfügung gestellten und gewonnenen Daten nur im Vertragsumfang und innerhalb der Grenzen des Datenschutzgesetzes zu verarbeiten oder zu nutzen. Bei der Beschaffung von Adressen und der Anreicherung mit Telefonnummern wird sichergestellt, dass weder Adressen noch Telefonnummern mit entsprechenden Sperrvermerken in den Swisscom-Directories verwendet werden. **Dies gilt nicht für Kampagnen, in welchen Adressen mit einer bestehenden Kundenbeziehung kontaktiert werden.**

Sie verpflichten sich darüber hinaus, alle Wünsche Betroffener nach Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Sperrung von Daten korrekt und vollständig zu bearbeiten.

Ebenso verpflichten sie sich und ihre Mitarbeiter auf die Einhaltung des Datenschutzes. Die Verpflichtung der Mitarbeiter erstreckt sich auch auf den Zeitraum nach Beendigung der Tätigkeit. Alle Unterlagen (Adressmaterial, Telefonprotokolle usw.) übergibt der Auftragnehmer nach Abschluss des Projektes dem Auftraggeber. Für den Fall, dass der Auftraggeber diese Unterlagen nicht erhalten möchte, werden sie vom Auftragnehmer datenschutzkonform vernichtet oder gelöscht.

3. Schutz der Privatsphäre

Telefonkontakte mit Privatpersonen erfolgen nur in einer für diese zumutbaren Zeit; in der Regel nicht vor 8 Uhr und nicht nach 20.30 Uhr, an Samstagen nicht vor 9 Uhr und nicht nach 16 Uhr sowie nicht über die Mittagszeit zwischen 12 Uhr und 13 Uhr. An Sonntagen und nationalen Feiertagen werden keine aktiven Telefonanrufe durchgeführt.

4. Verhalten am Telefon

Das Telefonmarketing-Personal darf sich keiner Verkaufstechniken oder Formulierungen bedienen, die zu suggestiv oder aggressiv wirken. Alle Regeln der Höflichkeit sind beim Telefonieren zu beachten.

Telefonmarketing-Aufträge müssen konzeptionell vorbereitet werden. Die Anrufe werden mit Hilfe eines Gesprächsleitfadens und Argumentariums geführt. Telefonkontakte, die substantiell vom Gesprächsleitfaden abweichen, sind unzulässig. Die Ergebnisse werden statistisch ausgewertet und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

5. Bestätigung eines Vertragsabschlusses

Der Vertragsabschluss muss schriftlich vom Auftraggeber/Callcenter bestätigt werden. Es gilt das gemäss den Artikeln 40a-f OR Rücktrittsrecht bei Haustürgeschäften und ähnlichen Verträgen mit der Widerrufmöglichkeit.

6. Personalauswahl und Personalschulung

Zur Gesprächsführung dürfen bei Telefonaktionen nur geschulte Mitarbeitende eingesetzt werden.

Für die Schulung werden folgende Mindestanforderungen definiert:

- Verhaltenstraining bei Stellenantritt mit Informationen über die gesetzlichen Vorschriften, die Verhaltensweisen am Telefon sowie mit der Absolvierung praktischer Übungen mit einer Telefon-Trainingsanlage;
- aktionsbezogenes Training, bei dem sich die Dauer je nach Aufgabenstellung erstreckt;
- permanente Fortbildung des mit der Führung, Steuerung, Organisation und Durchführung befassten Telefonmarketing-Personals;
- Werden Gespräche zu Trainingszwecken aufgenommen, muss dies vorgängig kommuniziert werden im Sinne von Art. 6 Abs. 2 DSG. Solche Gespräche werden nach dem Training innert 30 Tagen definitiv gelöscht.

7. Entlöhnung

Die minimale Entlöhnung richtet sich nach dem jeweils gültigen allgemeinverbindlichen Gesamtarbeitsvertrag (GAV ave) für die Contact- und Callcenter-Branche.

8. Qualitätssicherung

In stetiger Zusammenarbeit zwischen Firmenleitung sowie Supervision und Schulung werden geeignete Massnahmen zur Qualitätssicherung getroffen. Diese werden laufend überprüft und weiterentwickelt.

9. Einsatz technischer Hilfsmittel

Der Einsatz von Wählhilfen (Dialer) ist erlaubt. Jedoch muss gewährleistet werden, dass jederzeit ein Mitarbeiter zur Verfügung steht um das Gespräch durchzuführen. Pro Tag dürfen maximal drei Anrufversuche durchgeführt werden.

- Speech Analytics oder KI-basierte Tools müssen den Angerufenen transparent kommuniziert werden und dem Datenschutz entsprechen;
- Die Durchführung automatisierter Anrufe („Robocalls“ oder «KI-basierte-Systeme») ist ohne vorgängige Einwilligung verboten.

III. Verantwortung Dritter

Die Telefonmarketing-Organisationen sind verpflichtet, die Einhaltung dieses Ehrenkodexes durch ihre Unterlieferanten und Auftraggeber sicherzustellen. Insbesondere sind diese ebenfalls dafür verantwortlich, dass die Datenbeschaffung rechtmässig erfolgt.

IV. Sanktionen

Bekannt gewordene Verstösse gegen die Grundsätze dieses Ehrenkodex werden von callnet.ch untersucht. Der Vorstand kann den Ausschluss aus dem Verband beantragen.

V. Änderungen

Der Ehrenkodex wird periodisch aktualisiert. Die Fairlist-Abonnenten haben nach Versand/Information der neuen Version einen Monat Zeit, diese abzulehnen, womit das Abo per Ende des laufenden Monats automatisch gekündigt wird.

Zur Einhaltung des vorstehenden Ehrenkodexes verpflichten wir uns ausdrücklich.

Massgebend ist die deutschsprachige Version. Bei Abweichungen oder Widersprüchen zwischen den Sprachversionen gilt ausschliesslich die deutsche Fassung.

Ort, Datum

Unterschrift

Firmenstempel