

## Ehrenkodex des Kompetenz-Centers Zustellung

Die im DDV, Deutscher Dialogmarketing Verband e.V., Frankfurt, zusammengeschlossenen Firmen geben sich nachfolgenden Ehrenkodex:

Die Mitglieder des Kompetenz-Centers Zustellung schaffen sich mit diesem Ehrenkodex zur Hebung des Berufsstandes einen Ordnungsrahmen für die von Ihnen ausgehenden Aktivitäten auf dem Gebiet der Haushaltwerbung.

Sie verpflichten sich, geltendes Recht, geltende gesetzliche Vorschriften insbesondere das Wettbewerbsrecht (UWG), und den Verbraucher- sowie Datenschutz zu achten.

Sie befolgen die Empfehlungen folgender Institutionen: Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK), Zentralverband der deutschen Werbewirtschaft (ZAW) und Deutscher Dialogmarketing Verband (DDV).

Sie übernehmen nur Aufträge, für deren ordnungsgemäße Ausführung die erforderlichen Fähigkeiten, Erfahrungen, Mitarbeiter, technischen Einrichtungen und die aktuellen Auflagenzahlen sowie kartographischen Planungsunterlagen je Verteilort zur Verfügung stehen.

Sie geben realistische Leistungs-, Termin- und Kostangebote ab und verpflichten sich, diese einzuhalten.

Sie unternehmen alle Anstrengungen, ihre Kenntnisse, ihre Fähigkeiten und Verfahrensweisen ständig zu verbessern.

### 1. Ansehen

Sie verpflichten sich, alles zu tun, um das Ansehen der Mitglieder des Kompetenz-Centers sowie des gesamten Berufsstandes zu heben und Schaden von ihnen abzuwenden.

### 2. Angebot

Bei der Abgabe von Angeboten ist jede Unklarheit und Übertreibung zu unterlassen. Die Aufgabenstellung ist klar zu definieren. Die Mitglieder verpflichten sich, das Angebot so zu kalkulieren, dass sämtliche im Folgenden genannten Qualitätsstandards eingehalten werden können.

Dies setzt insbesondere eine ausreichende Entlohnung des eingesetzten Personals voraus.

### 3. Planungsmaterial

Sie verpflichten sich, für den angebotenen Aktionsraum ausreichend aufgearbeitetes kartographisches und statistisches Planungsmaterial als Arbeitsunterlage für den Innendienst und Außendienst einzusetzen, das laufend zu aktualisieren ist.

### 4. Verteilgarantie

Sie verpflichten sich, Verteilgarantien in Prozent anzugeben, wobei diese Angaben der Wirklichkeit entsprechen müssen, gebietsbezogen sind und nicht fiktiv sein dürfen.

### 5. Administration

Sie verpflichten sich, zur administrativen Abwicklung eines Auftrages geeignete Formulare zu verwenden. Zur Sicherung eines jeden Auftrages sind diese uneingeschränkt und als Nachweis überprüfbar einzusetzen.

### 6. Auftragsbestätigung

Die wesentlichen Bestandteile eines Auftrages sind in einer Auftragsbestätigung zusammenzufassen.

## 7. Auftragsabwicklung

Sie verpflichten sich, jeden Auftrag im Sinne eines ordentlichen Kaufmanns abzuwickeln. Die während einer Aktion auftretenden Abweichungen werden dem Auftraggeber sofort mitgeteilt, um die erforderlichen Maßnahmen abzustimmen.

## 8. Kontrolle

Sie verpflichten sich, dass die Verteilaktionen der allgemeinen Überwachung und Kontrolle unterliegen. Darunter wird verstanden: Kontrolle in der Administration und in der stichprobenartigen Überwachung der Hausbriefkästen sowie der stichprobenartigen Befragung von Haushalten nach dem Empfang der Werbesendung. Die Ergebnisse werden in Kontrollberichten festgehalten. Hierbei gilt der DDV-Richtwert 1 Promille der Auflage.

## 9. Personalauswahl

Sie verpflichten sich, zum Schutz des Auftraggebers nur zuverlässiges Verteilpersonal einzusetzen; das Verteilpersonal ist in seine Aufgaben gründlich einzuweisen und zu überwachen.

Bei der Auswahl des Verteilpersonals müssen die gesetzlichen Auflagen eingehalten werden.

## 10. Ordnung am Briefkasten

Das Verteilpersonal ist anzuweisen, das Verteilmaterial ordentlich nur in die Briefkästen einzustecken.

Ein Hinweisschild mit dem Inhalt: BITTE KEINE WERBUNG o.ä. lautend, ist uneingeschränkt zu beachten.

Mögliche Beschwerden sind sachlich und zuvorkommend zu behandeln.

## 11. Vertraulichkeit

Sie verpflichten sich, bekannt gewordene interne Vorgänge und Informationen von Auftraggebern streng vertraulich zu behandeln. Sie geben Auftraggeber als Referenzen an, wenn sie zuvor deren Zustimmung eingeholt haben.

## 12. Kollegenaufträge/Kundenschutz

Aufträge, die von einer Kollegenfirma vermittelt bzw. vergeben wurden, unterliegen dem Kundenschutz für die Dauer eines Jahres nach der letzten Auftragsdurchführung bzw. -vermittlung, es sei denn, der Kundenschutz wird einvernehmlich schriftlich ausgeschlossen.

Der Kundenschutz gilt auch bei gesellschaftlich verbundenen Unternehmen.

Als Vertragsstrafe werden 10% des Auftragswerts festgelegt.

## 13. Eigenwerbung

Zur Eigenwerbung und Akquisition dürfen nur wahrheitsgemäße Angaben gemacht werden.

## 14. Ahndung von Verstößen

Bekannt gewordene Verstöße gegen die Grundsätze dieses Ehrenkodex werden vom Kontrollorgan des Kompetenz-Centers untersucht und geahndet.

Das Kontrollorgan kann den Ausschluss aus dem Kompetenz-Center beschließen sowie bei dem Präsidium des DDV den Ausschluss eines Mitglieds aus dem DDV schriftlich beantragen.

Frankfurt/Main, Juni 2015

Den Ehrenkodex bitte unterschrieben an den DDV zurück senden.

---

Ort/Datum

---

Rechtsverbindliche Unterschrift

---

Firmenstempel