

Bundesamt für Kommunikation BaKom  
Zukunftstrasse 44  
Postfach  
2501 Biel

## **Stellungnahme zur Änderung der Ausführungsbestimmungen zum FMG**

Adligenswil, 05.06.2009

Sehr geehrter Herr Bundesrat Leuenberger

Wir bedanken uns, zu oben erwähnten Änderungen Stellung nehmen zu können.

### **1. Grundlegende Bemerkungen**

Die Entwicklungen in der Telekommunikation sowie die Bedürfnisse aber auch Ansprüche der Endkunden sind einem schnellen Wandel und einer ungebrochenen Dynamik unterworfen. Grundsätzlich begrüssen wir daher die Anstrengungen, relevante Gesetzesgrundlagen zeitnah den Praxisanforderungen anzugleichen.

Die Contact Center Branche als Ganzes ist daher von dieser Revision betroffen und CallNet.ch als Branchenverband in die geplanten Änderungen im Rahmen des Vereinszwecks involviert.

Im Zentrum von CallNet.ch stehen die Bestrebungen, die Aktivitäten, Beziehungen und Erfahrungen seiner Mitglieder zum Aufbau und Betrieb von Call Center (unter Call Center verstehen wir Contact Center mit allen denkbaren Kontaktkanälen) in der Schweiz zu nutzen und zu fördern. Im Weiteren ist der Verein aufgefordert, die Bestrebungen zur Förderung des Call Center Standortes Schweiz zu unterstützen.

Letztlich geht es also auch darum, die Marktbedingungen so mitzugestalten oder zu beeinflussen, dass ein prosperierendes Wachstum der Branche, die Sicherstellung der Arbeitsplätze und die positive Imagebildung dieses Berufsbildes unterstützt werden kann.

### **2. Prioritäre Anliegen**

Im Sinne der Konzentration der Kräfte hat CallNet.ch sich die Umsetzung des sog. Ehrenkodex auf die Fahne geschrieben.

Die CallNet.ch Mitglieder, die Telefonmarketing betreiben, haben sich mit dem Ehrenkodex einen Ordnungsrahmen für ihre Telekommunikations-Aktivitäten (Outbound-Geschäft) geschaffen.

Die Mitglieder verpflichten sich darin, die jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften zu achten – insbesondere die Wettbewerbsregeln (UWG und die Grundsätze der Stiftung für die Lauterkeit in der Werbung) und den Datenschutz.

Im Bereich der besonderen Bestimmungen für die persönliche Kommunikation hat CallNet.ch im Ehrenkodex Vorgaben für die Wahrheits- und Klarheitsgrundsätze festgelegt.

## Offenheit & Transparenz im Kundenkontakt

Insbesondere müssen sich die Mitglieder zu folgendem verpflichten:

Bei Beginn ausgehender Telefongespräche (bei Telefonkontakten mit Privatpersonen ohne bestehende Kundenbeziehung) sind der Name des Anrufers, die Firmenbezeichnung des Auftraggebers sowie der Zweck des Anrufs zu nennen. 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.

## Professionelle Kundenorientierung

Unter dem Kapitel Datenschutz hat der Verband zudem folgendes stipuliert:

Die Mitglieder 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.

Die CallNet.ch Mitglieder unterstützen aktiv im Interesse der Konsumenten und der Direktmarketing-Anwender den Einsatz der SDV<sup>1</sup>-Robinsonliste. Die Mitglieder verpflichten sich darüber hinaus, alle Wünsche Betroffener nach Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Sperrung von Daten korrekt und vollständig zu bearbeiten.

## 3. Kommentar zu einzelnen Artikel

### Verordnung über Fernmeldedienste

#### Art. 26a Übermittlung von Rufnummern

CallNet.ch unterstützt die Vorgaben im neuen Art. 26.a. Damit die Klarheits- und Wahrheitsgrundsätze unseres Ehrenkodex wie oben erwähnt breit umgesetzt werden können, ist dieser Artikel eine Voraussetzung. Die Outbound-Gespräche im Telemarketing können so mit einer für den Dienstleister wie für den Kunden höheren Qualität und auf einvernehmlicherer Basis geführt werden. ‚Schwarze Schafe‘ und/oder Nicht-Mitglieder mit Widerhandlungen gegen den Ehrenkodex können besser identifiziert werden. Die Chancen von CallNet.ch steigen, mit gezielten Massnahmen, beispielweise über eine offene und direkte Informationspolitik, die Branche ‚sauber‘ zu halten.

Wir danken Ihnen für die Berücksichtigung unserer Stellungnahme.

Freundliche Grüsse



Dieter Fischer  
Präsident CallNet.ch



Rémon Elsten  
Vizepräsident

(Zustellung per E-Mail)

<sup>1</sup> SDV = Schweizerischer Direktmarketing Verband