

Handlungsanweisungen für den Vertrieb „DO’S and DON’TS“

Eine gute Beratung zeichnet sich durch eine transparente, vollständige und zutreffende Information des Kunden über das Produkt sowie die Vorteile und Folgen eines Anbieterwechsels aus.

Eine gute Beratung verzichtet auf unlautere Handlungen und vermeidet Missverständnisse beim Kunden. Die nachfolgenden Hinweise zu den „DO’S und DON’TS“ sind daher sorgfältig zu lesen und zu akzeptieren.

I. DO’S

1. Hinweise zum Auftreten beim Kunden

Ihr Auftreten beim Kunden ist ein wesentlicher Faktor für Ihren Erfolg.

- Seien Sie stets freundlich. Das gilt auch dann, wenn der Kunden unhöflich ist oder kein Interesse mehr am Gespräch zeigt. Geben Sie dem Kunden nie das Gefühl, sich rechtfertigen zu müssen.
- Gehen Sie wertschätzend mit dem Kunden um und sprechen Sie laut und deutlich.

2. Hinweise zum Inhalt des Gesprächs

Der Kunde erwartet einen kompetenten Ansprechpartner, der seine Fragen verständlich beantwortet und sich gesetzeskonform verhält.

- Achten Sie darauf, ob der Kunde Sie akustisch und inhaltlich versteht.
- Informieren Sie den Kunden vollständig über alle Preisbestandteile.
- Ihre Angaben zu den Energieprodukten müssen immer zutreffend und wahr sein.
- Lassen Sie Einwände des Kunden zu und gehen darauf ein.
- Weisen Sie den Kunden gesondert und transparent auf die Bestimmungen zu seinem Widerrufsrecht hin.
- Bestätigen Sie die Kaufentscheidung des Kunden und drücken Freude darüber aus, dass der Kunde den Energieversorger wechselt.
- Fragen, die Sie nicht beantworten können, stellen Sie zurück und klären Sie mit Ihrem Ansprechpartner bei TeleSon.

II. DON’TS

1. Hinweise zum Inhalt des Gesprächs

Stellen Sie nie unwahre oder irreführende Behauptungen über den zukünftigen Energieversorger, dessen Produkte oder Mitbewerber auf. Unwahre oder irreführende Behauptungen sind unlauter und zu unterlassen. Das gilt auch, wenn Sie etwas nicht behaupten, aber eine Fehlvorstellung des Kunden ausnutzen oder sonst einen falschen Eindruck erwecken. Die unwahre oder irreführende Handlung kann insbesondere das Produkt, die geschäftlichen Verhältnisse des zukünftigen Energieversorgers oder eines Mitbewerbers sowie die Vorteile und Folgen eines Anbieterwechsels zum zukünftigen Energieversorger betreffen.

Nachfolgend sind Beispiele für unlautere/ unseriöse Behauptungen und Geschäftspraktiken aufgeführt, die im Rahmen der Vertriebs-/ Vermittlungstätigkeit strengstens untersagt sind. Die Aufzählung ist nicht abschließend, grundsätzlich ist jede unlautere/ unseriöse Behauptung und Geschäftspraktik zu unterlassen.

Handlungsanweisungen für den Vertrieb „DO'S and DON'TS“

Beispiele für unlautere/unseriöse Behauptungen und Geschäftspraktiken, die im Rahmen der Vertriebs-/Vermittlungstätigkeit strengstens untersagt sind:

- Behauptungen, der Vermittler käme von dem örtlichen oder aktuellen Energieversorger (z. B. „Mitarbeiter der Stadtwerke“), oder zwischen dem zukünftigen Energieversorger und dem aktuellen Versorger des Verbrauchers bestünde eine Zusammenarbeit.
- Behauptungen, der bisherige Energieversorger des Kunden fusioniere, werde aufgelöst oder sei insolvent u. ä., oder der zukünftige Anbieter habe den örtlichen Energieversorger übernommen und sei nun für die Energieversorgung zuständig oder ähnliches.
- Behauptungen, bei einem Wechsel des Energieanbieters ändere sich bis auf den Umstand, dass der zukünftige Energieversorger die Rechnungen des jetzigen Versorgers ausstellen werde, nichts.
- Behauptungen, der Verbraucher erhalte bei Vertragsabschluss mit dem zukünftigen Versorger seine Energie weiterhin von seinem bisherigen Energielieferanten.
- dem Verbraucher eine Energiekostensparnis von bis zu x % in Aussicht zu stellen, soweit eine solche von dem Kunden bei Zugrundelegung des aktuell von ihm in Anspruch genommenen Tarifs und des aktuellen Verbrauchs tatsächlich nicht erzielt werden kann.
- Behauptungen, der zukünftige Energieversorger sei günstiger als der bisherige des Kunden, es sei denn, dies ist richtig.
- Behauptungen, der Energiebezug über den zukünftigen Energieversorger sei für den Kunden günstiger, wenn dies bei Zugrundelegung des bisherigen Energiebedarfs des Kunden nicht richtig ist
- Behauptungen – sofern dies nicht bereits nachweisbar angekündigt ist – der derzeitige Energielieferant des Kunden werde seine Tarife erhöhen
- Forderungen und/oder Abschlussgebühren oder andere geldwerte Vorteile direkt vom Kunden oder einer anderen dritten Person zu verlangen oder zu erlangen.
- Beschimpfungen, Drohungen oder Pöbeleien sind zu unterlassen, falls potenzielle Kunden kein Interesse an einem Vertragsabschluss oder Verkaufsgespräch haben.
- Behauptungen, wie z. B. „Wenn man nicht sofort wechsle, könne man nicht sparen“ oder „Der Vertrag müsse überprüft werden“ bzw. „Der Zähler müsse geprüft werden“ oder „Der günstige Preis gelte nur heute“ sind zu unterlassen.
- Behauptungen, der Vermittler käme vom bisherigen Energieanbieter oder Netzbetreiber des Kunden und der Zählerstand müsse abgelesen werden, wofür die Unterschrift des Kunden benötigt werde. Tatsächlich unterschreibt der Kunde einen Vertrag für den Wechsel des Energieversorgers.

Handlungsanweisungen für den Vertrieb „DO’S and DON’TS“

- Behauptungen, bei Vertragsunterzeichnung handele es sich lediglich um die Anforderung eines Angebots
- Beschaffung und Verwendung von Kundendaten jeder Art, ohne ausdrückliche Kenntnis und Einverständnis des Kunden.
- Bewusste arglistige Täuschung oder Irreführung des potenziellen Kunden bei Vertragsabschluss bzw. im Verkaufsgespräch (Nennung falscher Preise, Ausweis eines zu geringen Abschlussbetrages, falscher Preisvergleich, etc.)

Hiermit bestätige ich,

Vorname / Nachname / VP Nummer

dass ich die Handlungsanweisungen für den Vertrieb „DO’S and DON’TS“ in der aktuellen Fassung erhalten, deren Inhalt zur Kenntnis genommen haben und diese „DO’S and DON’TS“ bei unserer Tätigkeit immer beachten und einhalten werden. Uns ist bekannt, dass Verstöße gegen die „DO’S and DON’TS“ Regressansprüche vom Produktgeber auslösen können. Es gelten die Regelungen des Vertriebspartnerrahmenvertrages.

Firma

Inhaber/Geschäftsführer

Straße, Hausnr.

PLZ, Ort

Ort, Datum

Unterschrift Vertriebspartner

Vor- und Zuname Vertriebspartner