



Haustürkodex Telekommunikation:

Freiwillige Selbstverpflichtung der Branche für seriösen Haustürbetrieb

Hintergrund: Der Haustürvertrieb ist im Telekommunikationsbereich unverzichtbar. Er ermöglicht Breitbandkabelnetze (Glasfaser) schnell, flächendeckend und kostengünstig für Verbraucher:innen auszubauen und damit die Ziele der Bundesregierung zu erreichen. Der Vertrieb umfasst auch weitere digitale Angebote, wie Gigabitanschlüsse und TV-Empfangsmöglichkeiten nach dem Wegfall der Umlagefähigkeit.



Der aktuelle Koalitionsvertrag sieht vor, den Schutz vor unseriösen Haustürgeschäften zu verbessern. Die Telekommunikationsbranche hat sich frühzeitig mit Unterstützung des SRIW - Selbstregulierung Informationswirtschaft e.V. - in einer freiwilligen Branchen-Selbstverpflichtung auf den Verhaltenskodex im Haustürvertrieb, den Haustürkodex, geeinigt.

Der Haustürkodex definiert hohe Qualitätsstandards für die Beratung und den Vertrieb an der Haustür. Er konkretisiert und ergänzt die bestehenden gesetzlichen Regelungen und berücksichtigt die besonderen Anforderungen der Telekommunikationsunternehmen.

Vertrauen stärken: Der Haustürkodex umfasst zahlreiche Maßnahmen und Pflichten sowohl für Berater:innen als auch für Unternehmen. Sie dienen der Sicherung eines verbraucherfreundlichen, transparenten und verantwortungsvollen Haustürvertriebs. Dazu gehören unter anderem:

- Klare Anforderungen zur Qualifikation der Vertriebsmitarbeiter
- Pflichten zum Auftreten der Mitarbeiter:innen inkl. Gebot zur Rücksichtnahme
- Vorgaben zur optischen Erkennbarkeit der Mitarbeiter:innen vor Ort
- Aufklärungspflicht zur Verkaufsabsicht
- Bereitstellung der Legitimationsdokumente und -informationen
- Hinweis zum Widerrufsrecht und zu weiteren Widerrufsoptionen
- Effektive Beschwerdewege für Verbraucher:innen

Einhaltung und Konsequenzen: Eine unabhängige, private Überwachungsstelle, die SCOPE Europe Monitoring, kontrolliert und prüft die Unternehmen jährlich auf die Einhaltung der Regeln. Nur Unternehmen mit dem „Geprüft“-Siegel handeln nach den Qualitätsstandards der Branche. Verstöße gegen die Anforderungen des Kodex werden von der privaten Überwachungsstelle mit Konsequenzen geahndet. Dabei orientiert sich diese u.a. an der Art und Schwere des Verstoßes. Ultima Ratio ist der Ausschluss eines Unternehmens aus dem Kodex und der Verlust des Qualitätssiegels. Vodafone wurde erfolgreich als erstes Unternehmen geprüft.

Klare Regeln für Vertriebspartner:innen: Vodafone setzt auf qualifizierte Vertriebspartner:innen, die zur Produktwelt beraten und vor Ort helfen können. Diesen Service schätzen viele unserer Kunden. Die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und der darüber hinaus geltenden Regeln aus dem internen Verhaltenskodex und dem Haustürkodex sind für uns selbstverständlich und wichtig. Jeder Beschwerde gehen wir konsequent nach.

Aktuell setzt Vodafone rund 1.200 aktive Berater:innen im Haustürvertrieb ein. Im Geschäftsjahr 2023/24 wurden mehr als eine halbe Millionen Verträge im D2D-Vertrieb geschlossen. Die Beschwerdequote lag bei 0,3%. Auch die Stornoquote hat sich signifikant verringert. Neben den Maßnahmen des Haustürkodex setzt Vodafone auf die TÜV-Prüfung für Berater:innen. Neu wurde ein Qualitäts-Bonus, bzw. -Malus im Provisionsmodell verankert.