

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



Teil 1: Compliance Richtlinie	2	
Einleitung.....		2
Präambel.....		2
1. Allgemeine Grundsätze		3
2. Nichtdiskriminierung		3
3. Vertrauliche Informationen.....		3
4. Datenschutz		4
5. Einhaltung des Kartellrechts		4
6. Externe Kommunikation		4
7. Vortragstätigkeit / Verwendung von Arbeitsergebnissen		5
8. Keine Bestechung oder Korruption.....		5
9. Zwangsarbeit		5
10. Kinderarbeit.....		5
11. Menschenrechte		6
12. Annahme von Geschenken, Einladungen und anderen Vergünstigungen		6
13. Gewährung von Geschenken, Einladungen und anderen Vergünstigungen		7
14. Verträge mit Geschäftspartnern		8
15. Potentielle Konflikte zwischen privaten und beruflichen Interessen der Mitarbeiter:innen.....		8
16. Schutz der Vermögenswerte des Verbandes.....		8
17. Gesundheitsschutz		9
18. Faire Arbeitsbedingungen		9
19. Geschäftsgeheimnisse.....		9
20. Umsetzung / Compliance-Stelle		9
21. Inkrafttreten.....		9
Teil 2: Kartellrechtliche Richtlinie	10	
Einleitung.....		10
1. Verbandssitzungen		10
2. Handlungsanweisungen an die Mitarbeitenden der KVD Geschäftsstelle		16
3. Pressemitteilungen / Rundschreiben.....		16
4. Positionspapiere / Leitfäden.....		16
5. Ablehnung der Aufnahme neuer Mitglieder		17
6. Compliance-Programm / Compliance-Beauftragter		18
7. Inkrafttreten.....		18

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



Teil 1: Compliance Richtlinie

Einleitung

Im Einklang mit seinem Leitbild setzt der Kundendienst-Verband Deutschland e.V. (KVD) auf Fachkompetenz, Überzeugungskraft der Argumente und Integrität. Der Erfolg des KVD lebt vom Vertrauen der Öffentlichkeit und der Entscheidungsträger in unsere Arbeit.

Der Compliance-Leitfaden konkretisiert unsere Vorstellungen von einer integren, d. h. rechtlich korrekten und an ethischen Grundsätzen orientierten Verbandsarbeit.

Indem wir unser Handeln an einem hohen ethischen und rechtlichen Standard ausrichten, schaffen wir Vertrauen und vermeiden von vornherein imageschädigende Konfliktsituationen. Der Leitfaden ist für alle ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter des Verbandes sowie der Gremien verbindlich.

Denn wie der KVD in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird, hängt maßgeblich vom Verhalten jedes Einzelnen ab.

Der Vorstand des Kundendienst-Verband Deutschland e.V.

Präambel

Für den Service-Verband KVD ist der Service und dessen zukunftsfähige Ausrichtung die tragende Säule für den langfristigen Erfolg von Unternehmen und Organisationen. Als KVD hilft er seinen Mitgliedern, indem der Verband mit entsprechender Expertise und Erfahrung relevante Service-Trends und die Entwicklung in den Bereichen Mensch, Technologie, Prozesse und Umwelt erkennt, erklärt und in Handlungsempfehlungen übersetzt. Mit verschiedenen Formaten bietet der KVD seinen Mitgliedern Zugang zu Wissen, Netzwerken und Interaktion aus Praxis, Wirtschaft und Wissenschaft, mit dem sie ihren persönlichen und unternehmerischen Erfolg zukunftsfähig gestalten und erreichen.

Der KVD hat sich seit seiner Gründung im Jahr 1982 als Fachverband für Fach- und Führungskräfte im Kundendienst und Service in Deutschland etabliert. Der Erfolg des Verbandes lebt vom Vertrauen der Öffentlichkeit und der Entscheidungsträger in seine Fachkompetenz und Integrität. Sie gilt es zu erhalten. Es muss alles unterlassen werden, was die Reputation des Verbandes beschädigen könnte.

Dieser Leitfaden formuliert die wesentlichen Regeln und Grundsätze für ein rechtlich korrektes und verantwortungsbewusstes Verhalten der haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen ⁽¹⁾ und Mitglieder. Er spiegelt so die Wertvorstellungen wider, die für den KVD verbindlich sind.

⁽¹⁾ Auf die Verwendung von Doppelformen oder anderen Kennzeichnungen für weibliche und männliche Personen (z. B. Mitarbeiter / Mitarbeiterin) wird im Folgenden verzichtet, um die Lesbarkeit und Übersichtlichkeit zu wahren. Mit allen im Text verwendeten Personenbezeichnungen sind stets beide Geschlechter gemeint.

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



1. Allgemeine Grundsätze

(1) Diese Compliance-Leitlinie richtet sich an

- a) alle ordentlichen Mitglieder, Ehrenmitglieder und Probemitglieder;
- b) Mitglieder von Verbandsgremien (Vorstand, Beirat, Gremienmitglieder, Kassenprüfer),
- c) Mitglieder in den Fachgruppen und Arbeitskreisen,
- d) die Mitarbeiter der KVD-Geschäftsstelle.

(2) Die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter des Verbandes müssen alle in ihrem Arbeitsumfeld einschlägigen Gesetze und Vorschriften sowie die internen Anweisungen und Richtlinien des Verbandes beachten.

Der jeweilige Dienstvorgesetzte bzw. die verantwortlichen ehrenamtlichen Funktionsträger stellen sicher, dass die Mitarbeiter und ehrenamtlich Tätigen mit den Compliance-Regelungen vertraut sind.

(3) Die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter sind gehalten, sich in ihrem Arbeits- und Verbandsumfeld redlich und fair, mit Anstand und Integrität zu verhalten. Jeder haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter ist verpflichtet, das Ansehen des Verbandes zu wahren.

(4) Ein Verstoß gegen den Leitfaden kann eine Verletzung der arbeits- oder dienstvertraglichen Pflichten als Mitarbeiter darstellen. Deshalb kann dies arbeits- und zivilrechtliche Konsequenzen zur Folge haben. Auch vereinsrechtliche Konsequenzen für die ehrenamtlich Tätigen sind im Falle der Verletzung der Compliance -Richtlinie denkbar. Ferner können auch empfindliche strafrechtliche Sanktionen drohen, wenn die Verletzung der im Leitfaden aufgeführten Verhaltensregeln zugleich einen Straftatbestand darstellt.

2. Nichtdiskriminierung

Der KVD erwartet von seinen haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitern im Dienst bzw. bei Ausübung des Ehrenamtes, dass sie die persönliche Würde, die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes Einzelnen achten. Benachteiligungen im Arbeitsumfeld aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität werden nicht toleriert.

Respekt und Toleranz im Umgang miteinander sind unverzichtbare Teile der Zusammenarbeit und eines guten Arbeitsklimas. Der KVD wird deshalb das Diskriminieren oder Schikanieren nicht dulden. Vielmehr wird der KVD stets konsequent die geeigneten Maßnahmen ergreifen, um eine tolerante und respektvolle Zusammenarbeit zu gewährleisten.

3. Vertrauliche Informationen

Die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter sind zur Verschwiegenheit bei allen internen vertraulichen Angelegenheiten des Verbandes sowie bei allen vertraulichen Informationen von oder über die Mitglieder verpflichtet. Vertraulich sind all diejenigen Informationen, die als solche gekennzeichnet sind oder von denen der Mitarbeiter weiß oder wissen muss, dass sie nicht öffentlich bekannt sind und auch nicht bekannt gemacht werden sollen wie z. B. Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse. In Zweifelsfällen ist immer

von einer Nichtweitergabe auszugehen. Soll in einem solchen Fall ausnahmsweise dennoch eine Weitergabe erfolgen, entscheidet die Geschäftsführung des Verbandes über das weitere Vorgehen.

4. Datenschutz

(1) Die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter sind verpflichtet, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten und insbesondere aktiv dazu beizutragen, dass personenbezogene Daten zuverlässig gegen unberechtigte Zugriffe gesichert werden. Personenbezogene Daten dürfen nur erhoben, verarbeitet und genutzt werden, soweit dies für einen genau definierten Zweck zur rechtmäßigen Aufgabenerfüllung erforderlich ist. Die Dienstvorgesetzten und die ehrenamtlichen Funktionsträger tragen für ihren jeweiligen Verantwortungsbereich Sorge, dass jährlich eine Datenschutzbelehrung durchgeführt wird. Der Datenschutzbeauftragte dokumentiert dies. Im Übrigen gilt die Datenschutz-Richtlinie des KVD in ihrer jeweils gültigen Fassung.

(2) Sämtliche Kontakte mit den Datenschutzbehörden haben im KVD über den Datenschutzbeauftragten zu erfolgen.

(3) Sobald Anhaltspunkte für einen Datenschutzverstoß vorliegen, sind unverzüglich die Geschäftsführung sowie der Datenschutzbeauftragte zu informieren. Alle weiteren Schritte sind mit der Geschäftsführung und dem Datenschutzbeauftragten abzustimmen und zu koordinieren.

5. Einhaltung des Kartellrechts

Fairer und freier Wettbewerb ist für den KVD von grundlegender Bedeutung. Der KVD bekennt sich daher zur konsequenten Einhaltung des nationalen und europäischen Kartellrechts. Er arbeitet ausschließlich im Einklang mit diesen Vorschriften.

Der KVD hat kartellrechtliche Leitlinien zur Einhaltung des Kartellrechts aufgestellt. Diese Verhaltensregeln sind von jedem haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter strikt zu beachten. Die Geschäftsführung stellt sicher, dass in seinen Verantwortungsbereichen und den Verbandsgremien jährlich über den Inhalt der kartellrechtlichen Leitlinien informiert wird.

6. Externe Kommunikation

(1) Stellungnahmen gegenüber den Medien sowie die sonstige Kommunikation mit den Medien erfolgen ausschließlich durch oder in Abstimmung mit dem Bereich Kommunikation.

(2) Der KVD pflegt einen transparenten und vertrauenswürdigen Umgang mit den Medien. Er wird einzelne Medien oder Journalisten daher im Falle zu erwartender kritischer Berichterstattung nicht von allgemeinen Medienterminen ausschließen. Hintergrundgespräche mit ausgewählten Medien oder Journalisten sind uneingeschränkt möglich.

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



(3) Alle Verlautbarungen des Verbandes müssen wahrheitsgemäß, verständlich, zeitnah und korrekt sein. Der KVD achtet die professionelle Unabhängigkeit von Journalisten und Medien. Honoriert werden lediglich die Veröffentlichungen redaktioneller Beiträge in eigenen Medien des KVD oder solcher, die eindeutig und transparent als vom KVD unterstützt zu erkennen sind. Im Übrigen gelten die Vorgaben in Ziffer 12 zu Geschenken und Einladungen etc. auch gegenüber Journalisten.

(4) Sofern Medienpartnerschaften bestehen, weist der KVD in eigenständigen Mitteilungen hierauf hin. Der KVD wird zudem darauf hinwirken, dass die Medienpartnerschaft in den betroffenen redaktionellen Beiträgen offengelegt wird.

(5) Der KVD macht Äußerungen, die von seinen Mitarbeitern im Rahmen ihrer Tätigkeit für den KVD in Social Media, in Foren oder Bewertungsportalen erscheinen, als Verbandsäußerungen deutlich.

7. Vortragstätigkeit / Verwendung von Arbeitsergebnissen

(1) Bei der Annahme von Vorträgen und der Mitwirkung an Seminaren müssen die Mitarbeiter die internen Richtlinien hierzu beachten.

(2) Die nicht dienstliche Verwendung dienstlicher Arbeitsergebnisse des Verbandes bedarf der Zustimmung der Geschäftsführung bzw. des Vorstandes. Bei Veröffentlichungen müssen die Mitarbeiter auf die Belange des Verbandes, die sie kennen bzw. sie kennen müssten, Rücksicht nehmen. Das gilt auch dann, wenn die im Artikel vertretene Position als private, nicht abgestimmte Meinung gekennzeichnet wird.

(3) Bei öffentlichen Äußerungen, für die keine Autorisierung besteht, müssen die Mitarbeiter deutlich machen, dass sie als Privatperson handeln.

8. Keine Bestechung oder Korruption

Der KVD toleriert keinerlei Form von Bestechung oder Korruption. Die nachfolgenden Ziffern enthalten Verhaltensregelungen, die helfen sollen, bereits den Anschein einer Unredlichkeit zu vermeiden. Diese Verhaltensregeln sind bei der täglichen Arbeit und der Vereinstätigkeit einzuhalten.

9. Zwangsarbeit

Der KVD lehnt jegliche Form von Zwangsarbeit ab.

10. Kinderarbeit

Der KVD beachtet die Regelungen der Vereinten Nationen zu Menschen- und Kinderrechten. Der KVD verpflichtet sich insbesondere, das Übereinkommen über das Mindestalter für die Zulassung zur Beschäftigung (Übereinkommen 138 der Internationalen Arbeitsorganisation) sowie das Übereinkommen über das

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



Verbot und unverzügliche Maßnahmen zur Beseitigung der schlimmsten Formen der Kinderarbeit (Übereinkommen 182 der Internationalen Arbeitsorganisation) einzuhalten. Sieht eine nationale Regelung betreffend Kinderarbeit strengere Maßstäbe vor, so sind diese vorrangig zu beachten.

11. Menschenrechte

Der KVD respektiert und unterstützt die Einhaltung der international anerkannten Menschenrechte.

12. Annahme von Geschenken, Einladungen und anderen Vergünstigungen

(1) Die Annahme von Geschenken und anderen Vergünstigungen sowie die Teilnahme an Geschäftsessen und Veranstaltungen dürfen die Reputation des Verbandes nicht in Frage stellen. Hierzu gilt:

a) **Geschenke oder andere Vergünstigungen** dürfen nur angenommen werden, wenn ihr Wert unter einer Orientierungsgröße von 60 Euro liegt.

Können Geschenke und andere Vergünstigungen mit einem höheren Wert als 60 Euro im Hinblick auf die Geschäftsbeziehungen nicht abgelehnt werden oder ist die Ablehnung nicht opportun, so ist dies der Geschäftsführung unverzüglich anzuzeigen. Dieser entscheidet über die Verwendung.

Die Annahme von Geldgeschenken ist in keinem Fall zulässig und damit auch nicht genehmigungsfähig.

b) **Einladungen zu Geschäftsessen** dürfen grundsätzlich angenommen werden, soweit sie den Rahmen der Sozialadäquanz nicht übersteigen. Maßgeblich für diese Bewertung sind die Stellung und die Lebensumstände des Eingeladenen und der Wert des Vorteils. Insbesondere bei Einladungen von Hotels, IT-Unternehmen, Agenturen, etc., die mit dem KVD in geschäftlichen Kontakt treten oder den Kontakt intensivieren wollen, ist darauf zu achten, dass der Rahmen des sozial Üblichen nicht überschritten wird.

c) **Einladungen zu Veranstaltungen** ohne dienstlichen Charakter oder Fachbezug (reine Unterhaltungsveranstaltungen wie beispielsweise Konzert-, Theater-, Sportveranstaltungen) sind eher ungewöhnlich. Können Einladungen zu Unterhaltungsveranstaltungen im Hinblick auf die Geschäftsbeziehungen nicht abgelehnt werden oder ist die Ablehnung nicht opportun, bedürfen sie der Zustimmung der Geschäftsführung bzw. des Vorstandes.

d) **Berufliche und private Anlässe** sollten nicht miteinander vermischt werden. I.d.R. sollte darauf verzichtet werden, Begleitpersonen zu dienstlichen Veranstaltungen mitzunehmen. Ausnahmen bedürfen der Zustimmung der Geschäftsführung bzw. des Vorstandes.

(2) Geschenke und andere Vergünstigungen ab einem Wert von 10 EUR sind der Finanzbuchhaltung / Lohnbuchhaltung anzuzeigen, damit geprüft werden kann, ob eine Lohnversteuerung durchzuführen ist. Dies gilt nicht, wenn der Zuwendende bestätigt hat, dass er eine pauschale Besteuerung nach § 37b EStG vorgenommen hat.

13. Gewährung von Geschenken, Einladungen und anderen Vergünstigungen

Die Gewährung von Geschenken und anderen Vergünstigungen sowie Einladungen zu Unterhaltungsveranstaltungen und allgemeinen gesellschaftlichen Anlässen können unter Umständen die professionelle Unabhängigkeit der Beteiligten in Frage stellen.

Daher regelt diese Ziffer 13 allgemeine Grundsätze und steuerliche Vorgaben, die immer bei der Gewährung von Geschenken, Einladungen etc. zu beachten sind.

(1) Allgemeine Grundsätze

a) **Geschenke** sind grundsätzlich kein legitimes Mittel der Verbandsarbeit. Der KVD wird aus Beiträgen seiner Mitgliedsunternehmen finanziert. Alle Ausgaben sind am Verbandszweck zu rechtfertigen. Geschenke sind daher nur bei außerordentlichen Ereignissen erlaubt und müssen sozialadäquat sein. Geschenke bedürfen zudem der vorherigen Zustimmung der Geschäftsführung bzw. des Vorstandes. Bargeldgeschenke sind in keinem Fall zulässig.

b) **Einladungen** müssen sich in einem angemessenen und sozialadäquaten Rahmen halten. Sie dürfen nicht darauf abzielen, die Entscheidungsfreiheit des Empfängers zu beeinflussen.

c) **Einladungen zu Veranstaltungen ohne dienstlichen Charakter oder Fachbezug** (reine Unterhaltungsveranstaltungen wie beispielsweise Konzert-, Theater-, Sportveranstaltungen) und allgemeinen gesellschaftlichen Anlässen erfolgen in der Regel nicht. Ausnahmen bedürfen der vorherigen Zustimmung der Geschäftsführung bzw. des Vorstandes.

d) **Berufliche und private Anlässe** sollten nicht miteinander vermischt werden. I.d.R. sollte darauf verzichtet werden, Begleitpersonen zu dienstlichen Veranstaltungen einzuladen. Ausnahmen bedürfen der Zustimmung der Geschäftsführung bzw. des Vorstandes.

e) **Transparenz:** Einladungen zu Verbandsveranstaltungen müssen transparent sein. Entsprechende Einladungen sind deshalb ausschließlich an die Geschäftsadresse des Empfängers zu richten. In der Einladung zu Verbandsveranstaltungen sollte auch über die Art der Bewirtung und ein mögliches Begleitprogramm informiert werden.

f) **Honorare** für Redebeiträge, Gutachten, Veröffentlichungen oder vergleichbare Leistungen sowie die entsprechenden Kostenerstattungen müssen angemessen sein und dürfen nicht außer Verhältnis zu der erbrachten Leistung stehen.

(2) Geschenke und andere Vergünstigungen von Seiten des Verbandes können bei den Empfängern der Einkommenssteuer unterliegen. Daher sollte bereits bei der Planung darauf geachtet werden, dass die Handhabung von Geschenken und anderen Vergünstigungen im Einklang mit der örtlichen Steuergesetzgebung und den Vorschriften der Finanzverwaltung steht. Dazu ist die Finanzbuchhaltung vorab einzubinden.

14. Verträge mit Geschäftspartnern

Der Abschluss von Verträgen und die Vergabe von Aufträgen für den KVD haben ausschließlich unter wettbewerbsorientierten Gesichtspunkten zu erfolgen. Der Vertragsabschluss muss transparent, sachlich begründet und objektiv nachvollziehbar sein. Die hierfür geltenden internen Ausschreibungs- und Zeichnungsrichtlinien (Vier-Augen-Prinzip) sind zu beachten.

15. Potentielle Konflikte zwischen privaten und beruflichen Interessen der Mitarbeiter:innen

Zur Vermeidung von Konflikten zwischen privaten und beruflichen Interessen der Mitarbeiter:innen und Funktionsträger ist Folgendes zu beachten:

(1) Ist ein/e Mitarbeiter:in oder dessen Familienangehörige (Ehegatten, eingetragene Lebenspartner-schaften, Kinder oder andere Verwandte, die in demselben Haushalt wie die Mitarbeiter leben) an einem potentiellen Geschäftspartner des Verbandes wirtschaftlich beteiligt, darf der Abschluss des Geschäfts nur nach vorheriger Zustimmung der Geschäftsführung bzw. des Vorstandes erfolgen.

(2) Die Mitarbeiter:innen dürfen keine Nebentätigkeiten ausüben, die zu einem Konflikt mit berechtigten Verbandsinteressen führen können. Bestehen Zweifel, ob es zu einer Interessenkollision kommen kann, ist die beabsichtigte Nebentätigkeit der Geschäftsführung anzuzeigen. Der KVD behält sich das Recht vor, Nebentätigkeiten, die zu einem Konflikt mit berechtigten Verbandsinteressen führen können, zu untersagen. Hat ein/e Mitarbeiter:in eine Nebentätigkeit aufgenommen, obwohl er wusste oder hätte wissen müssen, dass dies zu einem Konflikt mit berechtigten Interessen des Verbandes führen kann, so kann dies zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen führen. Arbeitsvertragliche Regelungen gehen vor.

16. Schutz der Vermögenswerte des Verbandes

1) Zu den Vermögenswerten des Verbandes gehören nicht nur Sachwerte/ Eigentum, sondern auch immaterielle Güter (geistiges Eigentum einschl. Softwareprodukte).

2) Jeder Mitarbeiter ist für den Schutz dieser Unternehmenswerte verantwortlich. Die Unternehmenswerte dürfen nur für zulässige Verbandszwecke, keineswegs für rechtswidrige Zwecke benutzt werden. Bei der Nutzung von Betriebsmitteln und Ressourcen des Unternehmens (u. a. Telefon, Computer, Internet und sonstige Informationstechnologie) sind die internen Richtlinien und sonstigen Regelungen des Verbandes zu beachten; eine Nutzung zu privaten Zwecken ist nur zulässig, soweit die genannten Richtlinien und Regeln dies erlauben.

3) Dem Schutz der Unternehmenswerte und schließlich auch der Vermeidung einer haftungsrechtlichen Inanspruchnahme dienen die gesetzlichen und internen Sicherheitsbestimmungen sowie Richtlinien (u. a. zur Arbeitssicherheit, Richtlinien zur Informationssicherheit und Datenschutz), die von jedem Mitarbeiter zu beachten sind.

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



17. Gesundheitsschutz

Der KVD gewährleistet Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz im Rahmen der nationalen Bestimmungen. Der KVD unterstützt eine ständige Weiterentwicklung zur Verbesserung der Arbeitswelt.

18. Faire Arbeitsbedingungen

Der KVD achtet auf die Einhaltung fairer Arbeitsbedingungen im Rahmen der jeweils geltenden Gesetze.

19. Geschäftsgeheimnisse

Der KVD verpflichtet seine Mitarbeiter, Betriebs- / und Geschäftsgeheimnisse zu beachten. Vertrauliche Informationen sowie vertrauliche Unterlagen dürfen nicht unbefugt an Dritte weitergegeben oder in sonstiger Weise zugänglich gemacht werden, es sei denn, dass hierzu eine Befugnis erteilt wurde oder es sich um öffentlich zugängliche Informationen handelt.

20. Umsetzung / Compliance-Stelle

Der KVD hat eine Compliance-Stelle. Jeder Mitarbeiter und ehrenamtlich Tätige ist für die Einhaltung der festgehaltenen Compliance-Verhaltensregeln selbst verantwortlich. Der jeweilige Dienstvorgesetzte und der verantwortliche ehrenamtliche Funktionsträger sorgen dafür, dass die Mitarbeiter und ehrenamtlich Tätigen mit dem Inhalt der Compliance-Richtlinien vertraut sind und die für sie geltenden Regeln und Verhaltensgrundsätze beachten; durch ihr eigenes Verhalten geben sie den Mitarbeitern und Mitgliedern ein Vorbild. Umgekehrt sollten sich die Mitarbeiter an ihre Vorgesetzten und die Mitglieder an ihre Funktionsträger wenden, wenn sie Zweifel bei der Anwendung dieser Compliance-Richtlinien haben. Im Übrigen steht die Compliance-Stelle als Ansprechpartner zur Verfügung, um Fragen im Zusammenhang mit dem Verhaltenskodex zu beantworten.

21. Inkrafttreten

Diese Compliance-Richtlinie wurde vom KVD Vorstand in der Sitzung vom 29. Mai 2018 verabschiedet und tritt am 6. Juni 2018 in Kraft.

Der Vorstand des Kundendienst-Verband Deutschland e. V.

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



Teil 2: Kartellrechtliche Richtlinie

Einleitung

Für den Kundendienst-Verband Deutschland e.V. (KVD) ist die Einhaltung der geltenden Gesetze eine Selbstverständlichkeit. Verstöße gegen das Kartellrecht können zu erheblichen Bußgeldern und Schadensersatzansprüchen gegen den KVD und seine Mitgliedsunternehmen sowie gegen die in leitender Funktion im KVD und in den Mitgliedsunternehmen tätigen Personen führen. Solche Verstöße sind auch nicht vereinbar mit einem freien und fairen Leistungswettbewerb.

Die kartellrechtlichen Leitlinien für die Verbandsarbeit im KVD zeigen den zulässigen Rahmen für die Zusammenarbeit insbesondere von Wettbewerbern in den Gremien des KVD auf. Die Verschärfungen des Kartellrechts auf nationaler und europäischer Ebene verpflichten die Verbände, solche Leitlinien für die Verbandstätigkeit als Vorsorge gegen den Vorwurf kartellrechtswidrigen Verhaltens zu treffen. Um seine Mitarbeiter zu informieren, zu sensibilisieren und abzusichern und um eine weiterhin erfolgreiche, reibungslose Zusammenarbeit im Verband zu gewährleisten, hat der KVD dem Beispiel vieler anderer deutscher Verbände folgend die nachfolgenden Leitlinien beschlossen.

Die Leitlinien beinhalten die zentralen Grundsätze für kartellrechtlich rechtmäßiges Verhalten. Sie sind Teil des KVD-Compliance Programms und stellen einen Mindeststandard dar. Sie werden laufend weiterentwickelt und angepasst. Anregungen von Mitgliedsunternehmen oder Mitarbeitern nimmt der KVD gerne entgegen.

Die Mitglieder und die Gremienvertreter des KVD sind aufgerufen, dem Compliance-Beauftragten mögliche Bedenken hinsichtlich bestimmter Verhaltensweisen oder erkannte Verstöße gegen die in diesen Leitlinien dargelegten Verbote unmittelbar anzuzeigen.

Die kartellrechtlichen Leitlinien für die Verbandsarbeit richten sich an alle Funktionsträger und Mitglieder im KVD.

1. Verbandssitzungen

Für die tägliche Verbands- und Gremienarbeit ergeben sich konkrete Pflichten für die Vorbereitung und Durchführung jeglicher Zusammenarbeit auf der Ebene des KVD.

Aus kartellrechtlicher Sicht besteht einerseits die Gefahr, dass Sitzungen von Wettbewerbern innerhalb oder außerhalb des Verbandes in einem wettbewerbsbeschränkenden Verhalten münden. Um erst gar nicht den Eindruck wettbewerbsbeschränkender Verhaltensweisen aufkommen zu lassen ist sorgfältig zu prüfen, welche Themen im Rahmen einer Verbandssitzung besprochen werden können. Andererseits ist der Informationsgewinn für die ehrenamtlichen Verbandsmitarbeiter ein wichtiger Grund für die Mitgliedschaft und führt auch vielfach zu kartellrechtlich erwünschten Effizienzgewinnen, so dass gerade in diesem Bereich eine generelle Abgrenzung zwischen zulässigem und unzulässigem Verhalten schwer zu treffen ist.

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



(1) Erlaubte Themen, Tabuthemen und kritische Themen auf Verbandssitzungen

Im Folgenden werden für die Verbandssitzungen „Erlaubte Themen“, „Tabuthemen“ und „Kritische Themen“ definiert. Erlaubte Themen dürfen ohne Rücksprache besprochen werden, Tabuthemen dürfen nicht besprochen werden. Kritische Themen dürfen nur nach vorheriger Freigabe durch den Justiziar des KVD besprochen werden.

a) Erlaubte Themen

WICHTIG: Diskussionen und der Austausch über erlaubte Themen sind nur in allgemeiner und abstrakter Form zulässig. Unternehmensindividuelle wettbewerbsrechtlich sensible Informationen dürfen dabei nicht ausgetauscht oder besprochen werden.

Funktionsträger und Mitglieder dürfen im Rahmen von Verbands- und Gremiensitzungen grundsätzlich folgende Informationen austauschen:

- / Allgemeine wirtschaftliche Themen (z. B. die allgemeine Konjunkturentwicklung)
- / Allgemeine technische/wissenschaftliche Themen (z. B. Aufbau einer Serviceabteilung, Serviceorganisation, Service-Management, Partnermanagement, Service-Kennzahlen, Serviceprozesse, Servicecontrolling, Optimierungstools, Lieferantenmanagement, Innovationsmanagement, Tools und Werkzeuge, Prozesskostenbetrachtung, Prozessoptimierung, Technisierung, Digitalisierung – in abstrakter Form!)
- / Vorstellung von wissenschaftlichen Arbeiten (z. B. zur Messung und Darstellung des Serviceerfolgs, Zukunft des Service, Digitalisierungskonzepte, Nachhaltigkeit, globale Servicetrends)
- / Aktuelle Vorhaben zu (technischen) Normen oder Standards
- / Aktuelle Gesetzesvorhaben / rechtliche Themen
- / Allgemeine gesellschaftspolitische Themen

b) Unzulässige Themen

Tabu für Funktionsträger und Mitglieder im Rahmen von Verbandssitzungen sind Gespräche, Informationsaustausch oder Absprachen über individuelle wettbewerbslich sensible Informationen / Daten von Unternehmen, insbesondere zu:

- / Prognosen über die zukünftige Geschäftsentwicklung zwischen Wettbewerbern
- / Preisen in jeglicher Form (z. B. Einkaufs- und Wiederverkaufspreise einschließlich Listenpreise, Preisbestandteile, Rabatte, Preisstrategien und -kalkulationen sowie geplante Preisänderungen;
- / Kapazitäten und Quoten (z. B. Produktionsquoten und -mengen, Kapazitätsverknappungen)
- / Vertriebspolitik, Absatzgebieten, Kunden und Marketingplänen (z. B. Kunden-, Lieferanten-, Gebiets- und Marktaufteilungen, aktuelle und künftige Aufträge)
- / Lieferanten (z. B. Lieferantenlisten, aktuelle und künftige Aufträge)
- / Einkaufskonditionen, Liefer- und Zahlungskonditionen
- / Boykott: (Androhung von) Nachteilen gegen Kunden, Lieferanten oder Wettbewerber, Liefer-, Bezugssperren
- / Kosten (z. B. Kosten der Serviceerbringung, Gehälter, Ersatz-/Teilekosten, Rohstoffkosten)

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022



Teil 1 & 2

- / Umsatz- und Absatzzahlen (nicht veröffentlichte Zahlen)
- / Marktanteilen
- / Technologien und FuE-Programmen
- / Qualitätsstandards und Produktneuheiten
- / Investitionen
- / Sonstigen sensiblen Unternehmensdaten.

c) Kritische Themen

Kritisch sind Gespräche und Informationsaustausch in abstrakter, aggregierter Form über Tabuthemen, z. B. über Preise. Ein Gespräch über einen in zulässiger Weise erstellten Preisspiegel darf beispielsweise nicht dazu führen, dass über den individuellen Umgang mit den Ergebnissen des Preisspiegels diskutiert wird. Genauso wenig dürfen bei der Erstellung und Erarbeitung eines Preisspiegels unternehmensindividuelle sensible Informationen ausgetauscht werden.

Kritische Themen dürfen nur nach Freigabe des Justizars besprochen werden.

(2) Einladungsschreiben

Zu jeder KVD-Verbandssitzung einschließlich der Mitgliederversammlung ist ein offizielles Einladungsschreiben mit Tagesordnung zu versenden, in der alle Tagesordnungspunkte so detailliert wie möglich aufgeführt sein müssen.

Der Sitzungsleiter trägt Sorge dafür, dass die Tagesordnung keine kartellrechtlich bedenklichen Punkte enthält. In diesem Zusammenhang ist es erforderlich, auf klare und eindeutige Formulierungen zu achten. Insbesondere ist zu vermeiden, dass durch die Wortwahl kartellrechtlich neutrale Tagesordnungspunkte den Anschein des Rechtswidrigen erhalten. Begriffe wie „Preise“, „Rabatte“, „empfehlen“, „verabreden“, „abstimmen“ etc. sind daher kritisch zu bewerten.

Bei Tagesordnungspunkten, bei denen eventuell besonders auf die Einhaltung kartellrechtlicher Regeln geachtet werden muss (dies ist z. B. dann der Fall, wenn ein Verhalten von Kunden oder Lieferanten diskutiert werden soll), ist der Compliance-Beauftragte zu konsultieren. Die Tagesordnung ist allen Teilnehmern rechtzeitig bekannt zu geben.

In sämtliche Tagesordnungen der KVD-Gremien- oder Verbandssitzungen einschließlich der Mitgliederversammlung, die verteilt bzw. versandt werden, wird folgender Hinweis aufgenommen:

Variante I: „Strikte Compliance mit dem Kartellrecht ist zentrale Voraussetzung und Bestandteil der Gremienarbeit im KVD. Der Vorstand, die Geschäftsführung, die Mitglieder der Gremien sowie Mitglieder werden keine Diskussion, keine Aktivitäten und kein Verhalten aufnehmen, dass das jeweils anwendbare Wettbewerbsrecht verletzen könnte, weder durch das Forum selbst noch durch seine Mitglieder. Insbesondere werden die Funktionsträger und Mitglieder keinerlei sensible geschäftlichen Informationen besprechen, weitergeben oder austauschen, einschließlich nicht-öffentlicher Informationen zu Preisen, zu Marketing- und Werbestrategien, Kosten und Einnahmen, Handelskonditionen mit Dritten, einschließlich

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



Einkaufsstrategien, Lieferbedingungen, Handelsprogrammen oder Distributionsstrategien. Dies erstreckt sich nicht nur auf Diskussionen in formalen Gremiensitzungen bzw. Meetings, sondern ebenso auf informelle Diskussionen vor, während oder nach einer Sitzung.“

Variante II: „Wir machen Sie auf das europäische und nationale Kartellrecht aufmerksam. Beachten Sie dazu die kartellrechtliche Richtlinie des KVD“

Zu Beginn jeder Gremien- und Verbandssitzung weist der Vorsitzende des Gremiums auf diese Information hin.

Bereits im Vorfeld von Sitzungen ist zu prüfen, ob es aufgrund der anzusprechenden Themen bzw. des Kreises der erwarteten Verbandsmitglieder zu kartellrechtlich bedenklichen Situationen kommen könnte.

(3) Sitzung, Tischvorlage, Protokolle

a) Verhalten während der Sitzung

- / Bei Sitzungen des Vorstandes ist für die Einhaltung des formalen Sitzungsverfahrens (mit Tagesordnung und Protokollführung) der Vorstandsvorsitzende oder sein Stellvertreter verantwortlich. Er weist die Teilnehmer zu Beginn der Sitzung auf kartellrechtskonformes Verhalten hin. I.d.R. ist ein hauptamtlicher Mitarbeiter der KVD-Geschäftsstelle anwesend, der den Vorstandsvorsitzenden bei den formalen Sitzungsverfahren unterstützt.
- / Bei Sitzungen des Beirates ist für die Einhaltung des formalen Sitzungsverfahrens (mit Tagesordnung und Protokollführung) der Beiratsvorsitzende oder ein durch ihn bestimmter Stellvertreter verantwortlich. Er weist die Teilnehmer zu Beginn der Sitzung auf kartellrechtskonformes Verhalten hin. I.d.R. ist ein hauptamtlicher Mitarbeiter der KVD-Geschäftsstelle anwesend, der den Beiratsvorsitzenden bei den formalen Sitzungsverfahren unterstützt.
- / Bei anderen Gremiensitzungen ist der jeweilige Sitzungsleiter für die Einhaltung des formalen Sitzungsverfahrens (mit Tagesordnung und Protokollführung) verantwortlich. Der Sitzungsleiter weist die Teilnehmer zu Beginn der Sitzung auf kartellrechtskonformes Verhalten hin.
- / Bei regelmäßig stattfindenden Treffen mit gleichem Teilnehmerkreis (Ausschüsse, Arbeitskreise, Expertengruppen) erfolgt diese Belehrung auf kartellrechtskonformes Verhalten in angemessenen Abständen. Folgender Textvorschlag sollte aufgenommen werden:

Variante I: „Wir machen Sie auf das europäische und nationale Kartellrecht aufmerksam, das untersagt, im Rahmen von Verbandstreffen wettbewerbsrelevante Themen wie Preise oder Rabatte zu diskutieren oder sonstige sensible Unternehmensdaten auszutauschen. Ebenso ist es untersagt, branchenbezogene Verhaltensweisen abzustimmen bzw. entsprechende Beschlüsse oder Vereinbarungen zu treffen. Ein derartiges Vorgehen kann mit hohen Bußgeldern geahndet werden, die der Verband und seine Mitgliedsunternehmen zu tragen haben.“

Variante II: „Wir machen Sie auf das europäische und nationale Kartellrecht aufmerksam. Beachten Sie dazu die kartellrechtliche Richtlinie des KVD“

- / Der Sitzungsleiter stellt sicher, dass von der Tagesordnung nicht abgewichen wird. Sollte dies trotzdem von Teilnehmern gewünscht werden, so ist ein förmlicher Beschluss über die Änderung herbeizuführen und zu protokollieren.
- / Die Sitzungsteilnehmer sollten neuen Tagesordnungspunkten widersprechen, wenn sie meinen, dass diese kartellrechtlich bedenklich sind oder wenn ein förmlicher Änderungsbeschluss unterbleibt. Sie sollten verlangen, dass das Abweichen von der Tagesordnung und ihr Widerspruch protokolliert werden.
- / Sollte das Thema offensichtlich kartellrechtlich bedenklich sein, lassen Wettbewerbsbehörden – in Bezug auf beteiligte Unternehmen – einen erklärten Widerspruch in der Regel nicht genügen, sondern verlangen, dass der widersprechende Teilnehmer den Raum verlässt, um zu dokumentieren, dass man keinesfalls irgendwie mitgewirkt oder auch nur etwas entgegengenommen hat.

Kommt es aufgrund spontaner Äußerungen, die oft eine gewisse Eigendynamik entwickeln können, dennoch zu einer wettbewerbsrechtlich bedenklichen Situation, ist der Sitzungsleiter gehalten, sofort einzugreifen. Folgenden Reaktionen sind denkbar:

- / Der Sitzungsleiter weist ggf. gemeinsam mit dem hauptamtlichen Mitarbeiter die Sitzungsteilnehmer, die sich nicht kartellrechtskonform verhalten, unverzüglich auf ihr Fehlverhalten hin.
- / Der Sitzungsleiter kann die Diskussion zunächst auch aussetzen und auf einen späteren Zeitpunkt vertagen. Dies gilt insbesondere, wenn Unsicherheit über die kartellrechtliche Zulässigkeit eines bestimmten Verhaltens besteht. Zudem sollte der Sitzungsleiter kommunizieren, dass er bis zur nächsten Sitzung die problematischen Aspekte des Sachverhaltes mit der Geschäftsführung des Verbandes abklärt.
- / Sitzungsteilnehmer sollten bei Fortsetzung einer kartellrechtlich bedenklichen Diskussion die Sitzung verlassen. Das Verlassen eines Sitzungsteilnehmers ist mit Namen und Zeitangabe zu protokollieren.
- / Als letztes Mittel empfiehlt sich die vorläufige Unterbrechung bzw. das vollständige Abbrechen der betreffenden Verbandssitzung.

b) Umgang mit Tischvorlagen

Beim Informationsaustausch im Rahmen einer Verbandssitzung wird vielfach mit „Tischvorlagen“ oder auch „Präsentationen“ gearbeitet.

Daneben kann es angemessen sein, Medien, die einen kartellrechtlich zulässigen Informationsaustausch begleiten, mit einem verpflichtenden Hinweis zum Informationsaustausch auf dem jeweiligen Dokument (z.B. der Seite / Folie) zu versehen. Wichtig ist, dass dieser Hinweis tatsächlich beim Betrachten / Ausdrucken / Aufbewahren der konkreten Seite zu sehen ist. Folgender Textvorschlag sollte aufgenommen werden:

Siehe Folgeseite

Variante I: „Der KVD setzt sich für den freien und fairen Wettbewerb ein. Deshalb hat sich der KVD verpflichtet, allen Anforderungen des Kartellrechts zu entsprechen. Verstöße gegen das Kartellrecht können zu erheblichen Sanktionen gegen beteiligte Unternehmen, Mitarbeiter und Verbände führen. In Ihrem persönlichen Interesse und zum Schutz Ihres Unternehmens und der KVD Verbandsarbeit ist die Befolgung des Kartellrechts daher von äußerster Wichtigkeit. Der individuelle Informationsaustausch zwischen im Wettbewerb stehenden Unternehmen unterliegt dabei besonders strengen kartellrechtlichen Anforderungen. Ein Austausch im Hinblick auf die hier aufgeführten Daten für einzelne Produkte oder Märkte ist nicht zulässig. Die Informationen müssen sich insoweit auf das gesamte Unternehmen bzw. eine breite Produktpalette beziehen. Ein Austausch wettbewerbsrelevanter unternehmensspezifischer Daten darüber hinaus ist nicht möglich.“

Variante II: „Wir machen Sie auf das europäische und nationale Kartellrecht aufmerksam. Beachten Sie dazu die kartellrechtliche Richtlinie des KVD“

c) Anforderungen an das Protokoll

Auf der Sitzung gefasste Beschlüsse sind zu protokollieren, damit die erfolgten Diskussionen nachvollziehbar sind. Zum einen wird der Eindruck vermieden, dass es sich bei der Verbandssitzung quasi um ein „konspiratives Treffen“ handelte. Zum anderen kann ein detailliertes Protokoll bei einem eingeleiteten Ermittlungsverfahren als Nachweis dienen, was tatsächlich Gegenstand der Sitzung war. Dies hilft dem Verband bzw. seinen Funktionsträgern, sich von dem Vorwurf eines kartellrechtswidrigen Verhaltens zu entlasten. Auch hier ist, analog zum Einladungsschreiben, auf klare und eindeutige Formulierungen zu achten. Der Sitzungsverlauf ist inhaltlich korrekt wiederzugeben.

Die Sitzungsteilnehmer sollten Widerspruch erheben, wenn ihnen auffällt, dass kein Protokoll mitgeschrieben wird. Auch sollten sie das Protokoll im Hinblick auf die korrekte Wiedergabe des Sitzungsverlaufs und der Beschlüsse prüfen.

Der Compliance-Beauftragte erhält das Protokoll mit Versand an die Teilnehmer bzw. Gremienmitglieder. Die Gremienprotokolle sind inklusive einer Teilnehmerliste elektronisch zu archivieren.

d) Am Rande der Sitzung

Achten Sie darauf, dass die kartellrechtlichen Grundsätze selbstverständlich auch für alle Gespräche am Rande der Sitzung gelten. Das gilt auch für sog. Vorabendtreffen.

Über eventuell kartellrechtlich sensitive Vorfälle im Rahmen der Verbands- und Gremienarbeit ist der Compliance-Beauftragte des KVD unverzüglich zu informieren.

e) „Boykottaufruf“

Nach deutschem Kartellrecht ist es Unternehmen und Verbänden grundsätzlich verboten, andere Unternehmen dazu aufzufordern, bestimmte dritte Unternehmen nicht mehr zu beliefern bzw. von diesen dritten Unternehmen nicht mehr zu beziehen (Boykottaufruf). Ein unzulässiger Boykottaufruf kann in jeder Form erfolgen (z. B. auch durch entsprechende Aussagen in Gremiensitzungen).

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



2. Handlungsanweisungen an die Mitarbeitenden der KVD Geschäftsstelle

Obwohl ein Schwerpunkt der Aufmerksamkeit im Rahmen kartellrechtskonformen Verhaltens dort liegt, wo Wettbewerber unmittelbar (etwa im Rahmen der Gremienarbeit) miteinander in Kontakt treten, ist auch bei der sonstigen internen und äußeren Kommunikation des Verbandes sicherzustellen, dass diese stets kartell-rechtskonform verläuft.

Bei allen Formen der Kommunikation ist deshalb - unabhängig vom verwendeten Medium oder dem Adressatenkreis - darauf zu achten, dass kartellrechtliche Grenzen beachtet und eingehalten werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass auch die externe Kommunikation des Verbandes regelmäßig auch die Mitgliedsunternehmen erreicht. Weitere Details sind unter Ziff. 3 und 4 erläutert.

3. Pressemitteilungen / Rundschreiben

Seitens der Verbände werden aus aktuellen Anlässen heraus oder regelmäßig Pressemitteilungen bzw. Verbandsrundschreiben veröffentlicht. Diese Äußerungen dürfen keine Formulierungen enthalten, die als ein Aufruf zum gleichförmigen Verhalten bzw. als eine Absprache zwischen den Mitgliedsunternehmen oder als Reaktion auf die Entwicklung auf einem bestimmten Markt gedeutet werden können. Ebenso wenig darf der Verband entsprechende Empfehlungen abgeben. Vor diesem Hintergrund ist darauf zu achten, dass in Pressemitteilungen bzw. in Verbandsrundschreiben zwar die Entwicklung auf dem jeweiligen Markt in objektiv zutreffender Weise beschrieben ist, nicht jedoch zu bestimmten wirtschaftlichen Reaktionen aufgerufen wird. Besondere Vorsicht ist bei Aussagen geboten, die als Boykottaufruf zu verstehen sein könnten.

Zulässig ist es, alternative Reaktionsmöglichkeiten auf die Marktentwicklung darzustellen. Auch hier darf der Verband jedoch nicht in einseitiger Weise lediglich eine Handlungsmöglichkeit empfehlen.

4. Positionspapiere / Leitfäden

Positionspapiere und Leitfäden sind grundsätzlich zulässige Kommunikationsmittel des Verbandes. Sie dienen der Information der Mitglieder ebenso wie der Darstellung von Aktivitäten des Verbandes gegenüber der Öffentlichkeit. Unzulässig sind demgegenüber Vereinbarungen oder abgestimmte Verhaltensweisen zwischen den Mitgliedsunternehmen. Entsprechende Empfehlungen des Verbandes sind ebenfalls kartell-rechtswidrig. Als derartige Empfehlung kann z. B. ein Positionspapier gewertet werden, das bei den angesprochenen Unternehmen den Eindruck erweckt, es handele sich hierbei um Vorgaben, an die sich die Unternehmen zu halten haben. Generell muss es jedem Mitglied freistehen, z. B. seine Preise und Konditionen selbst festzusetzen. Ein Verband darf keine Empfehlungen aussprechen, die dazu führen, dass sich alle Mitglieder hieran orientieren und somit dasselbe Ergebnis wie bei einer Absprache zwischen den Unternehmen erreicht wird. Schließlich muss sichergestellt sein, dass ein Positionspapier die tatsächliche Marktlage umfassend reflektiert und sich nicht nur auf die Daten einiger Mitgliedsunternehmen beschränkt, die regelmäßig an den Verbandssitzungen teilnehmen.

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



Aus diesen Gründen kann es sinnvoll sein, am Anfang derartiger Publikationen einen klarstellenden Hinweis zu setzen. Folgender Textvorschlag sollte aufgenommen werden:

„Der Leitfaden dient nur als Anhaltspunkt und bietet nur einen Überblick zur Beurteilung von ... Er erhebt weder einen Anspruch auf Vollständigkeit noch auf die exakte Auslegung der bestehenden Rechtsvorschriften. Er darf nicht das Studium der relevanten Richtlinien, Gesetze und Verordnungen ersetzen. Weiter sind die Besonderheiten der jeweiligen Produkte sowie deren unterschiedliche Einsatzmöglichkeiten zu berücksichtigen. Von daher sind bei den im Leitfaden angesprochenen Beurteilungen und Vorgehensweisen eine Vielzahl weiterer Konstellationen denkbar.“

5. Ablehnung der Aufnahme neuer Mitglieder

Gelegentlich stellt sich das Problem, ob eine Pflicht zur Aufnahme potenzieller neuer Mitglieder besteht, nachdem diese einen entsprechenden Antrag gestellt haben. Nach der Satzung des KVD in der Fassung vom Juni 2016 hat ein ordentliches Mitglied keinen Anspruch auf Aufnahme in den KVD, was auf einen gewissen Ermessensspielraum hindeutet, so dass kein Zwang zur Aufnahme eines neuen Mitglieds besteht.

Allerdings muss diese Entscheidung diskriminierungsfrei getroffen werden. Das kartellrechtliche Diskriminierungsverbot schreibt vor, dass Wirtschaftsvereinigungen die Aufnahme eines Unternehmens nicht ablehnen dürfen, wenn die Ablehnung eine sachlich nicht gerechtfertigte ungleiche Behandlung darstellt und zu einer unbilligen Benachteiligung des Unternehmens oder Verbandes im Wettbewerb führen würde. Eine Verweigerung ist daher nur dann zulässig, wenn es hierfür einen sachlichen Rechtfertigungsgrund gibt.

In diesem Zusammenhang kommt es auf eine Interessenabwägung zwischen dem Interesse des Bewerbers an der Mitgliedschaft und dem Interesse des KVD an der Nichtaufnahme des Bewerbers an. Dabei kann die in der Ablehnung liegende Ungleichbehandlung aus zwei Arten von Gründen gerechtfertigt sein:

- a) Erstens weil der Bewerber die satzungsgemäß fixierten Aufnahmevoraussetzungen nicht erfüllt.
- b) Zweitens wäre eine Nicht-Aufnahme möglich, wenn Gründe vorliegen, die in individuellen Besonderheiten des Bewerbers liegen und einer Aufnahme entgegenstehen. Ein solcher Rechtfertigungsgrund wäre beispielsweise gegeben, wenn die Aufnahme eines bestimmten Mitgliedes das Ansehen des aufnehmenden KVD schädigen würde. Denkbar wäre auch der Fall, dass es hierdurch zu erheblichem Unfrieden unter den übrigen KVD-Verbandsmitgliedern käme. In diesem Zusammenhang ist es jedoch nicht ausreichend, wenn die Aufnahme des neuen Mitglieds für die bereits vorhandenen Mitglieder lediglich unliebsam ist. Vielmehr ist es erforderlich, dass die Tätigkeit des KVD faktisch blockiert wird, weil man angesichts des neuen Mitglieds z. B. bislang mitgeteilte, zulässige Informationen zurückhält und somit die Teilnahme an Unternehmenstreffen unattraktiv wird. Auch wenn eine Vielzahl von Unternehmen mit dem Austritt droht, könnte im Einzelfall ein Rechtfertigungsgrund angenommen werden.

Compliance & Kartellrechtliche Richtlinie Service-Verband KVD Stand: 11.07.2022 Teil 1 & 2



6. Compliance-Programm / Compliance-Beauftragter

Um die kartellrechtliche Unbedenklichkeit der Arbeit des Verbandes einerseits und der Aktivitäten der Mitglieder des KVD im Rahmen der Verbandsarbeit andererseits sicherzustellen, wird durch den Vorstand ein Compliance-Beauftragter bestimmt. Er ist über die sich aus dem Amt ergebenden Umstände des Vorstandes berichtspflichtig.

Dem Compliance-Beauftragten obliegt die Betreuung und Überwachung des kartellrechtlichen Compliance-Programms des KVD. Hierzu zählen im Einzelnen die folgenden Aufgaben:

- / Implementierung und nachhaltige Durchsetzung des Compliance-Programms im KVD
- / Unterrichtung der hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeiter und der Gremien des KVD sowie regelmäßige Schulungen für Mitarbeiter und verantwortliche Funktionsträger
- / Information über und Verpflichtung auf das Compliance-Programm bei der Aufnahme neuer Mitglieder;
- / Prüfung der kartellrechtlichen Unbedenklichkeit der Verbandskommunikation (intern und extern).
- / Sichtung und Prüfung der angefertigten Entwürfe für Tagesordnungen im KVD
- / Teilnahme an Gremien-Sitzungen des KVD. Bei Verhinderung hat der Compliance-Beauftragte des KVD sicherzustellen, dass in der Sitzung nach Möglichkeit ein Vertreter in Person eines mit dem Kartellrecht und der KVD-Compliance vertrauten persönlich anwesend ist
- / Der Compliance-Beauftragte prüft auf Bitten aus dem Mitgliederkreis die kartellrechtliche Unbedenklichkeit der Arbeit des KVD und seiner Untergliederungen. Er ist für die Abstellung festgestellter Fehlentwicklungen in besonderem Maße verantwortlich
- / Über eventuell kartellrechtlich sensitive Vorfälle im Rahmen der gesamten Verbandsarbeit ist der Compliance-Beauftragte des KVD unverzüglich zu informieren

7. Inkrafttreten

Diese kartellrechtliche Richtlinie wurde vom KVD Vorstand in der Sitzung vom 29. Mai 2018 verabschiedet und tritt am 6. Juni 2018 in Kraft.

Der Vorstand des Kundendienst-Verband Deutschland e. V.

Herausgeber:

Kundendienst-Verband Deutschland e. V.
Pliesterbecker Straße 165, 46284 Dorsten
Tel. 02362 . 98 73-0
www.service-verband.de

Stand: 11.07.2022