

Kodex der Standesregeln & ethischen Grundsätze der MSPA – Vereinbarung für Testkäufer

Der Verband der Mystery-Shopping-Anbieter (Mystery Shopping Providers Association, MSPA) setzt sich für die Serviceverbesserung und die Förderung herausragender Qualität in der Mystery-Shopping-Branche ein. Zu den grundlegenden Zielen des Verbandes gehört es sicherzustellen, dass die höchsten professionellen und ethischen Standards eingehalten werden. Um den Wert und das Ansehen von Mystery-Shopping-Diensten zu steigern und die Nutzung solcher Dienste zu fördern, ist es wichtig, dass sowohl die Geschäftswelt als auch die Öffentlichkeit korrekt über das Mystery Shopping informiert und geltende Gesetze, Bestimmungen und Verordnungen eingehalten werden.

Der MSPA erwartet von seinen Mitgliedern und Testkäufern, dass sie die Grundsätze der Ehrlichkeit, der Professionalität, der Fairness und der Vertraulichkeit achten, um die Interessen der Öffentlichkeit und unserer Kunden zu wahren und gutes Geschäftsgebaren zu fördern. Zu diesem Zweck empfiehlt die MSPA Testkäufern, sich als MSPA-Testkäufer zertifizieren zu lassen.

Ziel des **Kodex der Standesregeln für Testkäufer** ist es sicherzustellen, dass alle mit MSPA-Mitgliedern zusammenarbeitenden Testkäufer die folgenden Grundsätze einhalten.

- Grundsätzlich den Zwecken des Verbandes zu dienen: Serviceverbesserung und Förderung herausragender Qualität in der Mystery-Shopping-Branche;
- Mystery-Shopping-Dienste auf ehrliche und ethische Weise durchzuführen;
- Mystery-Shopping-Dienste in Übereinstimmung mit den in der Branche üblichen Verfahrensweisen und den von den MSPA-Mitgliedern festgelegten und vereinbarten Richtlinien durchzuführen;
- Vertrauen in das Mystery Shopping und die Zusammenarbeit mit der Öffentlichkeit zu fördern;
- MSPA-Mitglieder und die allgemeine Öffentlichkeit zu respektieren.

Darüber hinaus vereinbaren wir die folgenden ethischen Verhaltensregeln:

- Ich verpflichte mich, alle Testkäufe nach bestem Wissen und Gewissen durchzuführen.
- Ich verpflichte mich, alle Testkäufe auf ehrliche und integre Weise durchzuführen.
- Ich verpflichte mich, Berichte spätestens zum vereinbarten Abgabetermin einzureichen.
- Ich verpflichte mich, alle Vertraulichkeitsvereinbarungen einzuhalten.
- Ich verpflichte mich, den Mystery-Shopping-Anbieter umgehend zu informieren, falls ich einen Testkauf aus irgendeinem Grund nicht durchführen kann.
- Ich verpflichte mich, Nachfassaktionen (Anrufe oder E-Mails) pünktlich durchzuführen.
- Ich verpflichte mich, Unterlagen für den mit dem Mystery-Shopping-Anbieter vereinbarten Zeitraum aufzubewahren, um eventuelle Fragen seitens des Kunden beantworten zu können. Ich führe keinen Testkauf durch, bevor ich nicht jede Frage auf dem Fragebogen sowie die vom Mystery-Shopping-Anbieter bereitgestellten Richtlinien aufmerksam durchgelesen habe.
- Ich verpflichte mich, keine Berichte zu fälschen und keine Informationen falsch darzustellen.
- Ich verpflichte mich, niemanden dazu aufzufordern oder dazu zu ermuntern, Vertraulichkeitsvereinbarungen mit anderen Unternehmen zu brechen, für die diese Person Mystery-Shopping-Aufträge durchführt.
- Ich verpflichte mich, keine MSPA-Medien zu verwenden, um Beschwerden gegen Verkäufer, Kunden, Testkäufer oder andere Mystery-Shopping-Anbieter zu veröffentlichen, ausgenommen im Zusammenhang mit Dezertifizierungsverfahren.
- Ich werde keine Informationen darüber weitergeben, welches Unternehmen bei welchen Kunden Testkäufe durchführt.
- Ich werde keine Informationen zu Vergütungen für Testkäufe und Rückerstattungen bei bestimmten Kunden weitergeben.

- Zum Schutz der Vertraulichkeit der Kunden werde ich keine Informationen über Testkaufergebnisse weitergeben.
- Ich werde keine Testkäufe unter dem Einfluss illegaler Drogen oder verschreibungspflichtiger Medikamente durchführen, die meine geistigen und körperlichen Fähigkeiten beeinträchtigen könnten.
- Ich verpflichte mich, mich während Testkäufen nicht über die in meinem Land gesetzlich festgelegten Alkoholgrenzwerte hinaus zu betrinken und nichts zu tun, was mich selbst oder Dritte gefährden könnte.
- Ich verpflichte mich, keinen Kunden ohne die vorherige Genehmigung des Mystery-Shopping-Anbieters direkt zu kontaktieren.
- Ich verpflichte mich, den normalen Betriebsablauf des Kunden bei einem Testkauf nicht zu stören (d.h. ich mache keine Szene).
- Ich werde mich gegenüber dem zu testenden Unternehmen nicht als Testkäufer zu erkennen geben, es sei denn der Mystery-Shopping-Anbieter hat mich ausdrücklich dazu angewiesen.
- Wenn Regierungsbehörden eine solche Auskunft verlangen, werde ich die Art meiner Geschäftsbeziehungen zu Mystery-Shopping-Anbietern korrekt darlegen.
- Wenn vom Mystery-Shopping-Anbieter verlangt, werde ich familiäre oder freundschaftliche Beziehungen angeben.
- Ich werde den Mystery-Shopping-Anbieter über jeglichen bestehenden oder zukünftigen potenziellen Interessenkonflikt im Zusammenhang mit einem Auftrag informieren.

Verstöße gegen die Verhaltensregeln können zur Löschung Ihrer Person aus der Datenbank des Mystery-Shopping-Anbieters führen. Zertifizierten MSPA-Testkäufern kann die Zertifizierung entzogen werden. Sollte ein MSPA-Mitglied eine Beschwerde gegen Ihre Person erheben, setzt sich die MSPA mit Ihnen in Kontakt und gibt Ihnen Gelegenheit zu einer Stellungnahme, bevor eine endgültige Entscheidung getroffen wird.

Mit meiner Unterschrift bzw. elektronischen Signatur bestätige ich, dass ich die in dieser Vereinbarung erläuterten Grundsätze der Ehrlichkeit, der Professionalität, der Fairness und der Vertraulichkeit gelesen und verstanden habe, und verpflichte mich, sie einzuhalten.

Ich bin mir ebenfalls darüber im Klaren, dass die Nichteinhaltung dieser Vereinbarung zur Beendigung meiner Zusammenarbeit mit MSPA-Mitgliedern und dem Entzug meiner MSPA-Zertifizierung führen kann.

Unterschrift: _____ Datum: _____

Standesregeln – Durchsetzung: Verstöße durch Testkäufer

Gegen Testkäufer, die im Verdacht stehen, gegen den Kodex der Standesregeln & ethischen Grundsätze der MSPA verstoßen zu haben, kann eine Beschwerde aufgrund mutmaßlich unethischen Verhaltens eingereicht werden. Beschwerden müssen sich auf Verstöße gegen einen oder mehrere Punkte des Kodex beziehen und müssen schriftlich dokumentiert werden. Testkäufer, die den Untersuchungsergebnissen zufolge gegen den Kodex verstoßen haben, können diese Ergebnisse anfechten.

Bei einem Verstoß gegen den Kodex kann eine der drei folgenden Maßnahmen gegen den Testkäufer ergriffen werden:

1. Verwarnung des Testkäufers hinsichtlich des Verhaltens, das zu der Beschwerde geführt hat.
2. Verweis des Testkäufers einschließlich Mitteilung an alle MSPA-Mitglieder.
3. Entzug der MSPA-Zertifizierung des Testkäufers einschließlich Mitteilung an alle MSPA-Mitglieder.

Beschwerde gegen einen Testkäufer

!
!
!

Bitte verwenden Sie dieses Formular, um eine formelle Beschwerde gegen einen Testkäufer einzureichen. Nur vollständig ausgefüllten und ordnungsgemäß eingereichten Beschwerden kann nachgegangen werden. Ordnungsgemäß eingereichte Beschwerden werden von einem Beschwerdeausschuss aus MSPA-Mitarbeitern und Freiwilligen untersucht. Stellt sich die Beschwerde als begründet heraus, erhält der Testkäufer, gegen den sich die Beschwerde richtet, die Möglichkeit, Einspruch gegen die Beschwerde einzulegen. Die vom Beschwerdeausschuss getroffene Entscheidung ist endgültig und nur vom MSPA-Aufsichtsrat überprüfbar, der nach alleinigem Ermessen beschließen kann, die Entscheidung des Beschwerdeausschusses einer Prüfung zu unterziehen. Beschwerden müssen sich auf Verstöße gegen einen oder mehrere Punkte des *Kodex der Standesregeln & ethischen Grundsätze der MSPA für Testkäufer* beziehen. Der Beschwerdeausschuss kann im Fall einer begründeten Beschwerde gegen einen Testkäufer eine der folgenden Maßnahmen ergreifen:

- Verwarnung des Testkäufers hinsichtlich des Verhaltens, das zu der Beschwerde geführt hat
- Verweis des Testkäufers einschließlich Mitteilung an alle MSPA-Mitglieder
- Entzug der MSPA-Zertifizierung des Testkäufers einschließlich Mitteilung an alle MSPA-Mitglieder

1. **Name des Testkäufers:** _____
2. **E-Mail-Adresse des Testkäufers:** _____
3. **Ist der Testkäufer MSPA-zertifiziert?** Ja Nein
4. **Wenn ja, bitte MSPA-Zertifizierungs-Code des Testkäufers angeben:** _____

Genaue Angaben zur Beschwerde

5. **Geben Sie den *KONKRETEN* Abschnitt des Kodex der Standesregeln & ethischen Grundsätze der MSPA für Testkäufer an, gegen den der Testkäufer Ihrer Ansicht nach verstoßen hat:**

Fortsetzung

6. Machen Sie **detaillierte und genaue** Angaben dazu, was der Testkäufer getan oder nicht getan hat, um diese Beschwerde zu rechtfertigen. Dazu gehören Daten und nach Möglichkeit Uhrzeiten sowie alle weiteren relevanten Details. Machen Sie gegebenenfalls auch Angaben zu Korrespondenzen und Gesprächen zwischen Ihnen und dem Testkäufer in dem Versuch, das Problem zu beheben.

7. Fügen Sie **Kopien** aller Korrespondenzen, E-Mails und relevanten Anweisungen an den Testkäufer bei, die Ihre Beschwerde untermauern und den Verstoß bzw. die Verstöße des Testkäufers belegen.

Bitte listen Sie die dieser Beschwerde angefügten Nachweise auf: _____

8. Ihr Name: _____

9. Name des Unternehmens / Titel: _____

10. Telefonnummer: _____

11. E-Mail: _____

12. Datum der Einreichung der Beschwerde: _____

13. Unterschrift (ERFORDERLICH): _____

Diese Beschwerde ist zu senden an:

Europa: Per Fax an **00 31 70-358 73 77** oder per E-Mail an contact-eu@mspa-eu.org

Nordamerika: Per Fax an **00 1 972 755 2561** oder per E-Mail an contact-na@mspa-na.org

Asien-Pazifik: Per Fax an **00 91 124 438 1203** oder per E-Mail an contact-ap@mspa-ap.org

Lateinamerika: Per Fax an **00 55 11 2613 8550** oder per E-Mail an contact-la@mspa-la.org