

Kodex der Standesregeln & ethischen Grundsätze der MSPA für ihre Mitglieder

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, 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.

Ziel des **Kodex der Standesregeln** der MSPA ist es, die Einhaltung der folgenden Grundsätze durch ihre Mitglieder sicherzustellen:

- 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;
- Das Vertrauen innerhalb der Geschäftswelt zu fördern, dass Testkäufe auf professionelle und faire Weise durchgeführt werden;
- Unsere Kunden, deren Mitarbeiter, unsere Mitarbeiter, Subunternehmen, andere MSPA-Mitglieder und die allgemeine Öffentlichkeit zu respektieren.
- Sich anderen Mitgliedern gegenüber fair sowie innerhalb der Grenzen dessen zu verhalten, was als professionell gilt und ethischen und guten Geschäftspraktiken entspricht.
- Kein geistiges Eigentum konkurrierender Mitglieder zu benutzen oder dagegen zu verstoßen und sich nicht als unbefugter Testkäufer in der Datenbank eines konkurrierenden Mitglieds zu registrieren, um Zugang zu Informationen zu erhalten.

Darüber hinaus stimmen wir den folgenden **ethischen Verhaltensregeln** zu und versichern, dass wir:

- Berichte weder verfälschen noch falsch darstellen werden;
- Testkäufer-Bewerbern gegenüber keine falschen Darstellungen bezüglich der Chancen und Möglichkeiten machen werden, die das Mystery Shopping bietet;
- niemanden auffordern oder dazu ermutigen werden, Vertraulichkeitsvereinbarungen mit anderen Unternehmen zu brechen, für die diese Person Mystery-Shopping-Aufträge durchführt;
- MSPA-Medien nicht dazu verwendet werden, Beschwerden gegen Testkäufer, Verkäufer, Kunden oder andere Mystery-Shopping-Anbieter zu veröffentlichen;
- keine Vergütungen verweigern bzw. Vergütungsabzüge mit der Begründung vornehmen werden, dass Leistungen nicht erbracht wurden, wenn diese nicht ausdrücklich in den schriftlichen Anweisungen aufgeführt waren;
- von keinem Testkäufer Geld für den Zugang zu Informationen über Testkaufaufträge verlangen werden;
- das MSPA-Markenzeichen und/oder -Logo ohne die ausdrückliche Genehmigung der MSPA in keinerlei Medien verwenden bzw. bei erhaltener Genehmigung nur so verwenden werden, wie von der MSPA vorgeschrieben.

Wenn sich nach eingehender Untersuchung herausstellt, dass ein Mitglied gegen unsere Verhaltensregeln verstößt, können die Mitgliedschaft in unserem Verband entzogen oder andere Disziplinarmaßnahmen ergriffen werden.

Diese Vereinbarung ist für alle Mitglieder der MSPA sowie deren Mitarbeiter bindend.

Mit meiner Unterschrift 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 MSPA-Mitgliedschaft führen kann.

Unterschrift: _____ Datum: _____

Kodex der Standesregeln und ethischen Grundsätze – Anwendung

Zweck dieses Abschnitts ist es, Mitglieder bei der Auslegung und praktischen Anwendung des Kodex zu unterstützen. Fragen dazu, wie der Kodex in spezifischen Situationen anzuwenden ist, sind an die MSPA-Verwaltung der einzelnen Regionen zu richten.

Verpflichtungen gegenüber Kunden

MSPA-Mitglieder verpflichten sich:

- sicherzustellen, dass die Durchführung aller Projekte in Übereinstimmung mit den Vorgaben des Kunden erfolgt. Es werden Verfahren eingeführt, um die Einhaltung der Kundenvorgaben zu überprüfen.
- die Vertraulichkeit in Bezug auf sämtliche Techniken und Methoden sowie vertrauliche oder urheberrechtlich geschützte Informationen zu wahren. Informationen, mithilfe derer Kunden oder Befragte identifiziert werden können, dürfen ohne eine entsprechende Genehmigung nicht preisgegeben werden.
- sicherzustellen, dass mit Mystery Shopping befasste Unternehmen sowie deren Mitarbeiter und Subunternehmen alle angemessenen Vorsichtsmaßnahmen zum Schutz der Kundenvertraulichkeit treffen.
- keine größeren Störungen der normalen Betriebsabläufe des Kunden zu verursachen.
- die Ergebnisse von Testkäufen genau und ehrlich wiederzugeben. Das Testkaufverfahren ist so detailliert zu beschreiben, dass das Projekt von einer qualifizierten Person gegebenenfalls wiederholt werden kann. Die Ergebnisse werden klar und fair dargelegt, einschließlich solcher, die widersprüchlich oder unvorteilhaft erscheinen.
- keine falschen Darstellungen bezüglich der eigenen Qualifikationen, Erfahrungen, Fertigkeiten oder Kompetenzen zu machen. Alle Angaben zu akademischen Abschlüssen, Qualifikationen und Kunden müssen der Wahrheit entsprechen.

Verpflichtungen gegenüber Testkäufern

MSPA-Mitglieder verpflichten sich:

- gegen keinen der Punkte des Kodex wissentlich zu verstoßen oder Dritte zu Verstößen zu ermutigen.
- jeden Kunden über seine Verantwortung für die vorschrifts- und rechtmäßige Verwendung der von MSPA-Mitgliedern bereitgestellten Testkaufinformationen aufzuklären.
- ihre Kunden darauf hinzuweisen, dass alle Aufträge in Übereinstimmung mit dem Kodex sowie allen geltenden nationalen und lokalen Gesetzen, Bestimmungen und Verordnungen zu erfolgen haben.
- ihre Kunden darauf hinzuweisen, dass alle Aufträge den Sicherheitsbestimmungen entsprechen müssen.
- detaillierte Projektspezifikationen von den Kunden einzuholen, um sicherzustellen, dass die Projekte von den Testkäufern erfolgreich durchgeführt und abgeschlossen werden können. Diese Spezifikationen werden den Testkäufern in schriftlicher Form bereitgestellt. Anschließend erfolgt die Bestätigung, dass die Testkäufer zur Umsetzung und Einhaltung der Spezifikationen in der Lage sind.

Verpflichtungen gegenüber der Geschäftswelt

MSPA-Mitglieder verpflichten sich:

- das Vertrauen der Geschäftswelt nicht vorsätzlich zu missbrauchen. Informationen zu Testkäufen dürfen zu keinem Zeitpunkt für eine vorsätzliche Täuschung der Geschäftswelt verwendet werden. Missbrauchsvorfälle untergraben die Glaubwürdigkeit unserer Branche.

Kodex der Standesregeln und ethischen Grundsätze – Best Business Practice

Zweck dieses Abschnitts ist es, Mitgliedern dabei zu helfen, professionelle, ethische und zuverlässige Dienste anzubieten. Diese Empfehlungen sind Teil unserer Zielsetzung:

für herausragende Qualität in der Mystery-Shopping-Branche zu sorgen und das Image der Mystery-Shopping-Branche zu verbessern.

Sicherheit - Bewahren Sie Fragebögen, Produkte und Informationen sicher auf.

- Alle Mitarbeiter und Subunternehmer haben eine Vertraulichkeitsvereinbarung zu unterzeichnen.
- Materialien sind innerhalb einer angemessenen bzw. der vereinbarten Frist an den Kunden zurückzugeben.
- Materialien dürfen ohne die Zustimmung des Kunden nicht zerstört werden.

Klare Kommunikation - Achten Sie auf eine effektive Kommunikation mit den Kunden.

- Angebote sind schriftlich zu unterbreiten.
- Angebote bzw. Kostenvoranschläge müssen Zahlungs- und Kündigungsbedingungen umfassen.
- Sollten Sie ein Projekt nicht zu Ende führen können, ist der Kunde umgehend hiervon in Kenntnis zu setzen.
- Es darf nur so viel Arbeit eingeplant werden, wie auch effektiv bewältigt werden kann.
- Die geschäftspolitischen Grundsätze des Unternehmens sind dem Kunden offen und ehrlich mitzuteilen.
- Verfahren zur Berichterstattung sind im Voraus zu vereinbaren.
- Projektspezifikationen sind schriftlich zu bestätigen.
- Die Kunden müssen über Ihre Mitgliedschaft in der MSPA sowie über Ihre Absicht, gemäß dem Kodex der Standesregeln zu arbeiten, informiert werden.
- Sollen die Mitarbeiter des Kunden per Audio oder Video aufgezeichnet werden, so ist eine entsprechende Freigabeerklärung vom Kunden einzuholen.

Hinweis: Überprüfen Sie die für Testkäufe geltenden Bestimmungen zum Datenschutz und zum Schutz der Privatsphäre sowie die rechtlichen, sozialen, steuerlichen und ethischen Vorschriften in jedem Land, in dem Sie Testkaufprogramme durchführen, unabhängig davon, in welchem Land Ihr Unternehmen ansässig ist.

Professionelles Verhalten - Fördern Sie Respekt und Vertrauen.

- Verträge sind bindend.
- Kosten- und Zeitkalkulationen sind verantwortungsbewusst zu erstellen.
- Kündigungen bzw. Verzögerungen sind dem Kunden so früh wie möglich mitzuteilen.
- Anweisungen sind präzise, klar und in Schriftform zu geben.
- Testkäufer sind über eventuelle Änderungen der Projektspezifikationen umgehend in Kenntnis zu setzen.

Öffentlichkeitsarbeit - Treten Sie als Fürsprecher für die Branche und die MSPA auf.

- Geben Sie den entsprechenden Zielgruppen positive Informationen bezüglich des potenziellen Nutzens von Testkäufen.
- Leisten Sie einen Beitrag zur Aufklärung der verschiedenen Branchen über das Mystery Shopping.
- Der Mystery-Shopping-Branche abträgliche Aktivitäten sind zu unterlassen.
- Mitarbeiter und Subunternehmer sind fair zu vergüten.
- Bestehen Sie auf der Einhaltung der Standesregeln und fördern Sie deren kontinuierliche Verbesserung.
- Geben Sie den entsprechenden Zielgruppen positive Informationen bezüglich der potenziellen Vorteile einer Mitgliedschaft in der MSPA.

Vermittlung eines positiven Images

Testkäufer sind die Botschafter der Branche gegenüber der Geschäftswelt und haben sich dementsprechend zu verhalten. Ermutigen Sie sie dazu,

- durch angenehmes, höfliches Auftreten Professionalität an den Tag zu legen;
- durch ihr Erscheinungsbild, ihr Auftreten und ihr Verhalten Stolz auf sich selbst und ihre Arbeit zu vermitteln;
- ehrliche Informationen zu allen Projekten zu liefern.

**Kodex der Standesregeln und ethischen Grundsätze – Durchsetzung:
Verstöße durch Mitglieder**

Gegen MSPA-Mitglieder, die im Verdacht stehen, gegen den Kodex der Standesregeln und ethischen Grundsätze verstoßen zu haben, kann eine Beschwerde aufgrund mutmaßlich unethischen Verhaltens eingereicht werden. Beschwerden müssen schriftlich dokumentiert werden. Alle Untersuchungen in einem solchen Zusammenhang werden vertraulich durchgeführt. Die an der Beurteilung teilnehmenden Parteien sind in jedem Fall hinsichtlich möglicher Interessenkonflikte zu prüfen.

Mitglieder, die den Untersuchungsergebnissen zufolge gegen den Kodex verstoßen haben, können diese Ergebnisse anfechten. Sanktionen sind von Fall zu Fall in Abhängigkeit von der Schwere, der Art und der Zahl der Verstöße zu beschließen. Außerdem ist zu überprüfen, ob die Verstöße ein Muster ergeben, welches darauf schließen lässt, dass das Mitglied nicht in der Lage bzw. nicht willens ist, dem Kodex zu entsprechen.

Für Verstöße sind drei Stufen an Sanktionen vorgesehen:

1. Verweis (offizielle Erklärung der strengen Missbilligung).
2. Suspendierung für einen bestimmten Zeitraum (Ausschluss von den üblichen Mitgliedschaftsprivilegien wie Werbung über die MSPA-Publikationen oder Teilnahme an Programmen bzw. Veranstaltungen der MSPA).*
3. Ausschluss aus dem Verband (dauerhafter Verlust der Mitgliedschaft).*

**Die Namen suspendierter und aus dem Verband ausgeschlossener Mitglieder werden bis zu ein Jahr lang in den MSPA-Medien veröffentlicht.*

Einreichung von Beschwerden und Prüfungsverfahren

1. Beschwerden sind in detaillierter Form zu erstellen und beim Geschäftsführer oder Vorstandsvorsitzenden der MSPA einzureichen. *Beschwerden müssen innerhalb von 60 Tagen nach der Feststellung des mutmaßlich unkorrekten Verhaltens eingehen.*
2. Der Eingang der Beschwerde ist dem Beschwerdeführer vom Geschäftsführer oder Vorstandsvorsitzenden umgehend zu bestätigen.
3. Der Geschäftsführer oder Vorstandsvorsitzende hat die Beschwerde umgehend an den Vorsitzenden des Komitees für Standesregeln & ethische Grundsätze (Vorsitzender) zur Prüfung weiterzuleiten.
4. Der Vorsitzende prüft die Beschwerde und ermittelt, ob der vorgebrachte Sachverhalt einen Verstoß gegen den Kodex darstellt. Sollte dies nicht eindeutig zu ermitteln sein, beruft der Vorsitzende eine Zusammenkunft des Komitees ein.
5. Der Vorsitzende leitet eine eingehende Untersuchung ein, indem er die Person, gegen die die Beschwerde erhoben wurde (Beschwerdegegner), von dem mutmaßlichen Verstoß in Kenntnis setzt und sie auffordert, innerhalb von 30 Tagen schriftlich Stellung zum Sachverhalt zu nehmen. Dem Geschäftsführer oder Vorstandsvorsitzenden ist eine Kopie des Schreibens zuzustellen.
6. Sollte kein Verstoß belegt werden, sind beide Parteien vom Vorsitzenden darüber in Kenntnis zu setzen. Dem Geschäftsführer oder Vorstandsvorsitzenden ist eine Kopie des Schreibens zuzustellen.
7. Sobald die Stellungnahme des Beschwerdegegners beim Geschäftsführer oder Vorstandsvorsitzenden eingeht, hat dieser dem Beschwerdegegner den Empfang zu bestätigen.
8. Der Geschäftsführer oder Vorstandsvorsitzende hat die Stellungnahme umgehend an den Vorsitzenden weiterzuleiten.
9. Das Komitee tritt zusammen, um die Schwere der Beschwerde zu bestimmen und Maßnahmen zu empfehlen: Entweder werden dem Beschwerdegegner Vorschläge und Beschlüsse zur Lösung der Beschwerde unterbreitet oder es wird beschlossen, dem Mitglied einen Verweis auszusprechen, es zu suspendieren oder aus dem Verband auszuschließen.

10. Sollte informell keine zufriedenstellende Lösung gefunden werden, bietet das Komitee dem Beschwerdegegner die Möglichkeit an, die Beschwerde von einem neutralen Schlichter beurteilen zu lassen.
11. Der Geschäftsführer oder Vorstandsvorsitzende, der Vorsitzende und beide Parteien sind über die endgültige Entscheidung in Kenntnis zu setzen.
12. Die endgültigen Ergebnisse werden in den MSPA-Medien veröffentlicht (sofern die Mitgliedschaftsrechte für einen bestimmten Zeitraum suspendiert werden oder das Mitglied aus dem Verband ausgeschlossen wird).

Vorbringen eines Verstoßes gegen den Kodex durch ein MSPA-Mitglied

Bitte verwenden Sie dieses Formular, um eine formelle Beschwerde gegen ein MSPA-Mitglied einzureichen. Nur ordnungsgemäß eingereichten Beschwerden kann nachgegangen werden. Das ausgefüllte Formular ist vom beschwerdeführenden Mitglied zu unterzeichnen.

Ich bin der Ansicht, dass ein Verstoß gegen den Kodex der Standesregeln und ethischen Grundsätze der MSPA durch das folgende MSPA-Mitglied vorliegt:

1. Angaben zum Mitglied:

Vollständiger Name: _____

Name des Unternehmens: _____

Titel: _____

Adresse: _____

Stadt: _____ **Bundesland:** _____

Postleitzahl: _____ **Land:** _____

Telefonnummer: _____

2. Art des Unternehmens (bitte nur eine Auswahl treffen):

Endnutzer/Hersteller

Forschungsunternehmen

Feldagentur

Andere (bitte angeben) _____

3. Ethisches Problem oder Sachverhalt: _____

4. Welche Fakten sind für die ethische Problematik relevant? Erläutern Sie die Vereinbarung zwischen den Parteien, schriftliche Korrespondenz, Telefongespräche, Rechtsanwälte/Gerichtsverfahren usw., soweit zutreffend. Sämtliche relevanten Unterlagen sind beizufügen.

5. Sonstige Erwägungen: Geben Sie weiterführende Auskünfte zum Sachverhalt, die das Komitee berücksichtigen sollte. _____

6. **Maßnahmenempfehlung:** Welche Maßnahme ist Ihrer Ansicht nach, basierend auf den Durchsetzungsverfahren der MSPA, am geeignetsten? (bitte nur eine Auswahl treffen)

Verweis

Suspendierung

Ausschluss

Andere (bitte angeben) _____

7. **Ermächtigung:** Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass die enthaltenen Informationen korrekt sind und ich das Komitee für Standesregeln & ethische Grundsätze der MSPA ersuche, den vorgebrachten Vorwurf eines Verstoßes gegen den Kodex der Standesregeln & ethischen Grundsätze zu untersuchen.

Vollständiger Name: _____

Name des Unternehmens: _____

Titel: _____

Adresse: _____

Stadt: _____ **Bundesland:** _____

Postleitzahl: _____ **Land:** _____

Telefonnummer: _____

E-Mail-Adresse: _____

Art Ihres Unternehmens: _____

Unterschrift (ERFORDERLICH): _____

Bitte drucken Sie dieses Formular aus und unterzeichnen Sie es. Ihre Unterschrift wird zur Validierung dieses Antrags benötigt.

Bitte senden Sie die vollständig ausgefüllte Beschwerde 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