

Ergänzung der Richtlinie für telefonische Befragungen zum Anzeigen der Rufnummer

Diese Ergänzung der Richtlinie für telefonische Befragungen in der aktuellen Fassung von Januar 2008 wird herausgegeben von den Verbänden der Markt- und Sozialforschung in Deutschland:

- ADM Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.
- Arbeitsgemeinschaft Sozialwissenschaftlicher Institute e.V. (ASI)
- BVM Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.
- Deutsche Gesellschaft für Online-Forschung e.V. (DGOF)

1. Einleitung

Die Anzeige bzw. Unterdrückung der Rufnummer bei der Durchführung telefonischer Befragungen war bisher nicht Gegenstand der Selbstregulierung der Verbände der Markt- und Sozialforschung in Deutschland und wurde in Folge dessen von den jeweiligen Forschungseinrichtungen uneinheitlich gehandhabt. Im Rahmen ihrer berufsethischen Verantwortung gegenüber den Befragten beschließen die Verbände die folgende berufsständische Verhaltensregel.

2. Anzeigen der Rufnummer

Damit die angerufenen Personen auch ohne Annahme des Anrufs – zum Beispiel wegen Abwesenheit – die Identität der Forschungseinrichtung feststellen können, die sie wegen der Durchführung eines telefonischen Interviews zu Zwecken der Markt- und Sozialforschung anruft bzw. angerufen hat, muss die Forschungseinrichtung dafür sorgen, dass im Display des Telefons der angerufenen Personen eine Rufnummer angezeigt werden kann, die einen Kontakt mit der Forschungseinrichtung ermöglicht. Die angezeigte Rufnummer kann eine „normale“ Ortsnetzzrufnummer oder eine 0800 Nummer sein. Sie muss unmittelbar entweder zu einem Mitarbeiter der Forschungseinrichtung führen oder zu einer Voicebox, die es durch einen weiteren Tastendruck möglich macht:

- Informationen über die Forschungseinrichtung zu erhalten (per Ansage);
- Informationen über den Zweck des Anrufs (Markt- und Sozialforschung) einschließlich der Herkunft der Rufnummer zu erhalten (per Ansage);

- Informationen über die Berufsgrundsätze und Standesregeln der deutschen Markt- und Sozialforschung (Freiwilligkeit der Teilnahme, Wahrung der Anonymität, Trennung von forschungsfremden Tätigkeiten) zu erhalten (per Ansage);
- mit einem Mitarbeiter der Forschungseinrichtung verbunden zu werden.

Durch den Rückruf auf der angezeigten Rufnummer dürfen der anrufenden Person außer den dabei anfallenden Verbindungskosten keine weiteren Kosten entstehen.

3. Inkrafttreten und Umsetzung

Die berufsständischen Verhaltensregeln dieser Ergänzung der Richtlinie für telefonische Befragungen treten mit ihrer Annahme durch die sie herausgebenden Verbände der Markt- und Sozialforschung in Deutschland in Kraft und sind von den Forschungseinrichtungen spätestens bis zum 30. Juni 2009 umzusetzen.

November 2008