

# ETHIKKODEX

## ÖSTERREICHISCHER FRANCHISE-VERBAND

Der hier vorliegende Ethikkodex richtet sich an die österreichische Franchisewirtschaft. Er ist mit dem diesbezüglichen Beschluss der ordentlichen Generalversammlung vom 10. Mai 2023 als **verbindliche Orientierung** für den Österreichischen Franchise-Verband und seine Mitglieder angenommen worden.

### PRÄAMBEL

Die „Franchise-Wirtschaft“ versteht sich als eine werteorientierte Gemeinschaft. Der Ethikkodex ist das Fundament für ihr Handeln. Er definiert Werte des Miteinanders und das Prinzip der Partnerschaft auf Augenhöhe im Sinne von „**fairplay**“. Dabei geht es um ein gelingendes Miteinander aller Beteiligten.

Der Österreichische Franchise-Verband ist von der Erkenntnis geleitet, dass Wirtschaft und Ethik gleichermaßen dieses eine Ziel verfolgen, jedoch jeweils unter anderen Blickwinkeln. Unternehmerisches Handeln steht also unter dem Postulat, dass Ethik und Wirtschaft dem Menschen dienen sollen und nicht umgekehrt.

Franchising bedeutet insbesondere auch **Kooperation**. Daraus ergibt sich, dass das Streben nach dem individuellen Erfolg allein nicht das höchste Ziel sein kann, dem alles andere unterzuordnen wäre. Darüber steht vielmehr die Würde eines jeden einzelnen Menschen. Nicht umsonst eröffnet genau diese zentrale Aussage zur Menschenwürde den Artikel 1 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte.

Demzufolge stellt auch materieller Erfolg im Sinne der Maximierung von Gewinn allein kein erstrebenswertes Ziel dar. Aber auch ethische und wirtschaftliche Maximen können keine „autonomen“ Werte sein, sondern stehen in einer Wechselwirkung mit dem Ziel eines gelingenden Miteinanders im ganzheitlichen Sinne.

Das Finden dieses Gleichgewichtes wird – bei gleichzeitiger vernunftgeleiteter Gewinnoptimierung – zum Grundstein für Partnerschaften auf Augenhöhe. Von Partnerschaften, die von dem Gedanken der Förderung des Wohles aller Beteiligten unter den gegebenen realen Verhältnissen geprägt werden.

**Partnerschaften auf Augenhöhe** verlangen gute Argumente, keine individuellen Befindlichkeiten und Streben nach persönlicher Profilierung. Menschlichkeit und Wirtschaftlichkeit bedingen einander und sollen sich gegenseitig stützen: Menschlichkeit braucht eine funktionierende Wirtschaft und eine funktionierende Wirtschaft braucht Menschlichkeit.

Der Österreichische Franchise-Verband möchte den am Franchising in Österreich Beteiligten daher nicht nur einen **Leitfaden** an die Hand geben, sondern auch einen **Wertekanon** vermitteln, der dem wirtschaftlichen Handeln zugrunde liegt. Ethische Überlegungen sollen dabei eine Richtung weisen und auch unter den jeweils unterschiedlichen konkreten Bedingungen als Leitlinien fungieren. Konkrete Wege und Werkzeuge entstehen – im Sinne guter unternehmerischer Führung – auf die jeweilige Situation bezogen und auf der Grundlage dieses Wertefundaments.

Für die Verständigung, die zu einem integrierenden Miteinander führen soll, bedeutet dies: Es geht darum, die verschiedenen Facetten des Miteinanders in Diskursen, Entscheidungsprozessen und bei deren Vermittlung zu (be)achten, also normative Prinzipien und empirische Realisierungsbedingungen als zusammengehörend zu betrachten.

ETH  
IKK  
ODE  
XOS  
TER  
REI  
CHI  
SCH  
ERF  
RAN  
CHI  
SEV  
ERB  
AND



Dieser **Kodex** richtet sich an alle Beteiligten in der österreichischen Franchisewirtschaft, also auch an jene, die nur zeitlich begrenzt in die Wertschöpfungskette „Franchising“ involviert sind. Er gibt damit **Leitlinien** für die Aktivitäten der Berufstätigen auf dem Gebiet der Franchisewirtschaft vor. Sie werden sich daher mit ihrem Handeln für die Einhaltung des Ethikkodex einsetzen und dessen Inhalte, auch im Verhältnis zu Dritten, vertreten.

Auch der Österreichische Franchise-Verband unterstützt in diesem Sinne die Einhaltung der entsprechenden Regelungen.

## I. ALLGEMEINER TEIL

**Franchising** ist ein Vertriebssystem zur Vermarktung von Waren, Dienstleistungen und Technologien. Es gründet sich auf eine enge und fortlaufende Zusammenarbeit rechtlich und finanziell selbstständiger und unabhängiger Unternehmen, der Franchisegeberin bzw. des Franchisegebers und der Franchisenehmerinnen bzw. Franchisenehmer. Erstere gewähren ihren Franchisenehmerinnen und -nehmern das Recht und erlegen ihnen gleichzeitig die Verpflichtung auf, ein Geschäft entsprechend ihrem Konzept zu betreiben. Dieses Recht erlaubt den Franchisenehmerinnen und -nehmern, ja verpflichtet diese,

- den Systemnamen und/oder
- das Warenzeichen und/oder
- die Dienstleistungsmarke und/oder
- andere gewerbliche Schutz- oder Urheberrechte sowie
- das Know-how
- die wirtschaftlichen und technischen Methoden
- das Geschäftssystem der Franchisegeberin bzw. des -gebers zu nutzen.

Die Nutzung erfolgt gegen ein direktes oder indirektes Entgelt im Rahmen und für die Dauer eines schriftlichen, zu diesem Zweck zwischen den Vertragspartner\*innen abgeschlossenen Franchisevertrags bei laufender technischer und betriebswirtschaftlicher Unterstützung durch die Franchisegeberin bzw. den Franchisegeber.

**Know-how** bedeutet ein Paket von nicht patentierten praktischen Kenntnissen, die auf Erfahrungen der Franchisegeberin bzw. des Franchisegebers und Erprobungen durch diese beruhen. Diese Kenntnisse sind geheim, wesentlich und identifiziert.

**Geheim** heißt, dass das Know-how in seiner Substanz, seiner Struktur oder der genauen Zusammensetzung seiner Teile nicht allgemein bekannt oder nicht leicht zugänglich ist; der Begriff ist nicht in dem engen Sinne zu verstehen, dass jeder einzelne Teil des Know-hows außerhalb des Geschäfts der Franchisegeber\*innen völlig unbekannt oder nicht erhältlich sein müsste.

**Wesentlich** besagt, dass das Know-how Kenntnisse umfasst, die für die Franchisenehmer\*innen zum Zwecke der Verwendung des Verkaufs oder des Weiterverkaufs der Vertragswaren oder -dienstleistungen bedeutsam und nützlich sind. Dies trifft zu, wenn es bei Abschluss der Vereinbarung geeignet ist, die Wettbewerbsstellung der Franchisenehmer\*innen insbesondere dadurch zu verbessern, dass es deren Leistungsfähigkeit steigert.

**Identifiziert** bedeutet, dass das Know-how ausführlich genug beschrieben sein muss, um prüfen zu können, ob es die Merkmale des Geheimnisses und der Wesentlichkeit erfüllt. Die Beschreibung des Know-hows kann dabei entweder in der Franchisevereinbarung oder in einem besonderen Schriftstück niedergelegt oder in jeder anderen geeigneten Form vorgenommen werden.

## Franchising im Verhältnis untereinander

Ein **Franchisesystem** ist eine kooperative Form der Zusammenarbeit von Franchisegeber\*in auf der einen und Franchisenehmer\*in auf der anderen Seite. Es ist in aller Regel eine auf eine längere Zeit hin geschlossene Partnerschaft. Deshalb ist allen Franchisesystemen gemeinsam, dass die Interessen des Franchisesystems als Kollektiv den Eigeninteressen der Beteiligten vorgehen. Beide Seiten arbeiten auf Basis eines gemeinsamen Werteverständnisses gemeinsam an der Erreichung der Ziele des Franchisesystems.

Die Zusammenarbeit erfolgt erst, nachdem beide Vertragspartner\*innen einander eingehend geprüft haben (vorvertragliche Prüfung und Aufklärung). Durch Abschluss des **Franchisevertrages** haben sich beide einen Rahmen für ihre freiwillige Zusammenarbeit gegeben. Er ist die Basis einer dauerhaften wirtschaftlich erfolgreichen Zusammenarbeit.

Außer dem Franchisevertrag erkennen beide Vertragspartner\*innen die **Know-how-Dokumentation** und deren Regelungen als Grundlage der Zusammenarbeit an. Sowohl Franchisevertrag als auch die Know-how-Dokumentation enthalten klare und eindeutige Regeln und Standards der Zusammenarbeit. Sie definieren Prozesse und Abläufe für das System, den betrieblichen Alltag im franchisierten Betrieb, und legen fest, wer welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Franchisesystem wahrnimmt.

Die Regelungen schaffen Transparenz und Klarheit in der Beziehung der Vertragspartner\*innen. Die Beteiligten im Franchisesystem anerkennen die Leistung des jeweils anderen und bekennen sich zu einer offenen Kommunikation, insbesondere zum Austausch von Know-how und neuen Ideen. Darüber hinaus schaffen Franchisesysteme klare Regelungen und strukturierte Lösungsmöglichkeiten für den Umgang mit Konflikten im Franchisesystem.

## Franchising im Verhältnis zu seiner Umwelt

Die Partner\*innen im Franchisesystem sind sich darüber einig, dass ihre Arbeit einen **nachhaltigen Nutzen** stiften soll. Um diese Nachhaltigkeit zu erreichen, beachten sie in ihrer Arbeit ökonomische, ökologische und soziale Aspekte. Dies gilt einerseits für die Beziehung zwischen Franchisegeber\*in und Franchisenehmer\*in, aber auch für das erweiterte „Ökosystem“ Franchise. Hierzu zählen die Beziehungen zu Mitarbeitenden, Kundinnen, Kunden und Liefernden:

**Liefernde:** Franchisesysteme beruhen auf einer langfristigen Geschäftsbeziehung auf Augenhöhe; die Lieferketten sind auf soziale und ökologische Verträglichkeit zu prüfen.

**Kundinnen und Kunden:** Franchisesysteme arbeiten aktiv an der Einhaltung gegebener Qualitätsversprechen und versuchen Kundinnen und Kunden nach Möglichkeit bei der Entwicklung und Gestaltung der Produkte und Services mit einzubeziehen.

**Mitarbeitende:** Franchisesysteme fühlen sich im Besonderen dazu verpflichtet, sichere Arbeitsverhältnisse und faire Arbeitsbedingungen zu schaffen – dies gilt insbesondere für die Einhaltung aller arbeitsrechtlichen Standards. Durch ihre Größe stehen Franchisesysteme auch für besondere Aus- und Weiterbildungs- und damit für exzellente Karriere-möglichkeiten.

**Franchiseverband:** Franchisesysteme, die sich zu den zuvor beschriebenen Grundsätzen und Bedingungen bekennen, schließen sich im Österreichischen Franchise-Verband zusammen. Der Verband repräsentiert die Franchisewirtschaft gegenüber

Politik und Öffentlichkeit und versteht sich als Qualitäts- und Wertegemeinschaft der in Österreich tätigen Franchisesysteme. Seine Mitglieder haben den Anspruch, Vorbild ihrer jeweiligen Branche zu sein. Das bezieht sich sowohl auf die Innenbeziehung zwischen ihnen als Franchisegeber\*in und ihren angeschlossenen Franchisenehmer\*innen als auch auf die Beziehung des Franchisesystems und der am System Beteiligten mit Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und Liefernden.

## **II. BESONDERER TEIL**

### **1. Franchisegeberin bzw. Franchisegeber**

#### **Das Selbstverständnis der Franchisegeberin bzw. des Franchisegebers**

1. Vor dem Start des Franchisesystems wurde das Geschäftsmodell in einem angemessenen Zeitraum und mit wenigstens einem selbst oder von einem Dritten geführten Pilotbetrieb erfolgreich betrieben. Ein Franchisesystem ist durch eine bereits geschützte Marke und ggf. sonstige gewerbliche Schutzrechte gekennzeichnet. Franchisegeber\*innen sind Eigentümer\*innen oder Nutzungsberechtigte dieser Marke, der Patente, des Designs und sonstigen Schutzrechte.
2. Franchisegeber\*innen sind Eigentümer\*innen oder Nutzungsberechtigte einer für das jeweilige Land relevanten Domain und, je nach Geschäftskonzept, unterschiedlicher Social-Media-Accounts. Die Domain trägt in der Regel den Markennamen in der Bezeichnung.
3. Franchisegeber\*innen stellen Franchisenehmer\*innen ein umfassendes Leistungspaket bereit. Dazu gehören
  - die Eingliederung der Franchisenehmer\*innen in das Franchisesystem,
  - der Transfer des systemspezifischen Know-hows mittels werthaltiger nachhaltiger Schulungen und einer umfassenden Know-how-Dokumentation sowie
  - laufende kommerzielle, technische und betriebswirtschaftliche Unterstützungsleistungen während der gesamten Franchisepartnerschaft.
4. Franchisegeber\*innen haben einen auf das Franchisesystem bezogenen Franchisevertrag erstellt, der den rechtlichen Anforderungen entspricht und die Besonderheiten des jeweiligen Franchisesystems abbildet.

#### **Pflichten der Franchisegeberin bzw. des Franchisegebers vor Vertragsunterzeichnung**

1. Franchisegeber\*innen haben einen Rekrutierungsprozess entwickelt, der insbesondere die Nachhaltigkeit einer jeden Franchisepartnerschaft im Blick hat.
2. Franchisegeber\*innen klären künftige Franchisenehmer\*innen umfassend über für das Geschäftsmodell und über für die Franchisepartnerschaft wesentliche Umstände auf. Der Österreichische Franchise-Verband unterstützt dabei mit Empfehlungen.
3. Franchisegeber\*innen unterstützen zukünftige Franchisenehmer\*innen durch geeignetes Datenmaterial und aussagekräftige Erfahrungswerte dabei, einen Businessplan zu erstellen, um damit professionelle Finanzierungsgespräche führen zu können.

### **Pflichten der Franchisegeberin bzw. des Franchisegebers während der Franchisepartnerschaft**

1. Franchisegeber\*innen leisten kontinuierlich Unterstützung und beraten die Franchisenehmer\*innen bei der Umsetzung des Geschäftsmodells. Art und Umfang dieser Leistungen sind dabei an den entsprechenden Vereinbarungen und Darstellungen im Franchisevertrag und in der Know-how-Dokumentation ausgerichtet.
2. Franchisegeber\*innen entwickeln sowohl das Geschäftsmodell als auch das den Franchisenehmer\*innen zur Verfügung gestellte Leistungspaket kontinuierlich weiter. Sie orientieren sich dabei an den Veränderungen der Gesellschaft, des Marktes und der Wettbewerbssituation, wie auch rechtlicher Rahmenbedingungen.
3. Franchisegeber\*innen machen es sich zur Aufgabe, die Qualität des Franchisesystems zu erhalten und kontinuierlich zu verbessern, insbesondere
  - durch Aufrechterhaltung der gewerblichen Schutzrechte,
  - durch effektiven Schutz des systemspezifischen Know-hows,
  - durch professionelle Schulungskonzepte,
  - durch nachhaltige Expansion,
  - durch Etablierung eines Netzwerks mit Mehrwert für alle Franchisenehmer und
  - durch die Annahme von Herausforderungen im Rahmen franchise- und branchenspezifischer Zertifizierungen und Auszeichnungen.
4. Franchisegeber\*innen unterstützen die Franchisenehmer\*innen auch in persönlichen, unternehmensbedingten, allgemein wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Krisen. Sie suchen gemeinsam mit ihnen nach Lösungen, die eine nachhaltige Sicherung der Franchisepartnerschaft sowie auch den Fortbestand ihrer wirtschaftlichen Existenz zum Ziel haben. Sie berücksichtigen dabei stets auch die Interessen des gesamten Franchisesystems.
5. Franchisegeber\*innen wahren die Pflichten gemäß dem Franchisevertrag, damit weder der Ruf des Franchisesystems noch die damit verbundenen Marken gefährdet sind.

### **Pflichten der Franchisegeberin bzw. des Franchisegebers nach Beendigung einer Franchisepartnerschaft**

1. Franchisegeber\*innen sorgen für eine geordnete Abwicklung der Franchisepartnerschaft und leisten gegebenenfalls Unterstützung bei Übertragung des Franchisebetriebes an neue Eigentümer\*innen.
2. Franchisegeber\*innen werden die Geschäftsgeheimnisse ehemaliger Franchisenehmer\*innen dauerhaft wahren und vertraulich behandeln.
3. Im Rahmen eines Konfliktfalls lassen Franchisegeber\*innen im Umgang mit Franchisenehmer\*innen Fairness walten. Die richtige Kommunikation, Probleme offen und direkt anzusprechen ist dabei ein Schlüssel zur Konfliktbewältigung. Franchisegeber\*innen sind gehalten, Beschwerden und Meinungsverschiedenheiten guten Glaubens und mit gutem Willen durch faire und sachliche Gespräche und direkte Verhandlungen zu klären.

## **2. Franchisenehmerin bzw. Franchisenehmer**

### **Das Selbstverständnis der Franchisenehmerin bzw. des Franchisenehmers**

1. Franchisenehmer\*innen sind selbstständige Unternehmer\*innen und setzen das jeweilige Konzept der Franchisegeber\*innen am Absatzmarkt um. Dabei handeln sie in der Regel im eigenen Namen und auf eigene Rechnung und nehmen zudem die unternehmerische Verantwortung an. Die Beachtung sowie Fürsorge für das zur Verfügung gestellte Know-how ist eine der Kernaufgaben.
2. Darüber hinaus verstehen sich die Franchisenehmer\*innen als Markenbotschafter\*innen für das Konzept und werden daher alles in ihrer Macht Stehende tun, um die Marke zu fördern und Schaden von ihr abzuwenden.
3. Franchisenehmer\*innen werden ihr Unternehmen verantwortungsbewusst führen und verpflichten sich dem Grundsatz des fortwährenden Lernens und der Weiterbildung. Sie selbst und die Mitarbeitenden werden an Tagungen und Schulungen teilnehmen, die von den Franchisegeber\*innen veranstaltet werden und für den wirtschaftlichen Erfolg einzelner Franchisepartner\*innen und des gesamten Franchisesystems notwendig sind.

### **Pflichten der Franchisenehmerin bzw. des Franchisenehmers vor Vertragsunterzeichnung**

1. Franchisenehmer\*innen werden sich aktiv an der vorvertraglichen Aufklärung beteiligen. Das bedeutet, dass sie sich im Auswahlprozess offen, ehrlich und authentisch verhalten und sich ebenso intensiv mit dem Franchisekonzept und den Franchisegeber\*innen auseinandersetzen.
2. In den Gesprächen vor Vertragsbeginn ist der Austausch von Eigeninformationen zwischen den Vertragspartner\*innen essenziell. Franchisenehmer\*innen werden daher im guten Glauben Daten zur Person offenlegen, welche für die Franchisegeber\*innen notwendig sind, um die Entscheidung für oder gegen eine Franchisepartnerschaft treffen zu können.
3. Franchisenehmer\*innen werden zudem beim Kennenlernen die Familien und das soziale Umfeld mit einbeziehen, um so im eigenen Umfeld eine breite Akzeptanz zu schaffen und eine entsprechende Unterstützung zu erfahren.

### **Pflichten der Franchisenehmerin bzw. des Franchisenehmers während der Franchisepartnerschaft**

1. Franchisenehmer\*innen werden sich nachhaltig um das Wachstum des Franchisebetriebs sowie die Wahrung der gemeinschaftlichen Identität und des guten Rufs des Franchisesystems bemühen (Betriebs- und Mitwirkungspflicht).
2. Franchisenehmer\*innen werden den Franchisegeber\*innen nachprüfbar wirtschaftliche Daten zukommen lassen, um die für ein effektives Management notwendige Beurteilung der Leistung und der wirtschaftlichen Ergebnisse zu erleichtern.
3. Franchisenehmer\*innen werden sich aktiv für die Gesamtinteressen des Franchisesystems einsetzen.
4. Franchisenehmer\*innen verpflichten sich zu verantwortungsvollem Handeln gegenüber den eigenen Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden, Liefernden und sonstigen Geschäftspartner\*innen.
5. Franchisenehmer\*innen wahren die Pflichten gemäß dem Franchise-Vertrag, damit weder der Ruf des Franchisesystems noch die damit verbundenen Marken gefährdet sind.

## **Pflichten der Franchisenehmerin bzw. des Franchisenehmers nach Beendigung einer Franchisepartnerschaft**

1. Franchisenehmer\*innen sorgen ihrerseits für eine geordnete Abwicklung der Franchisepartnerschaft und leisten gegebenenfalls Unterstützung bei Übertragung des Franchisebetriebes an Nachfolger\*innen.
2. Franchisenehmer\*innen werden die Geschäftsgeheimnisse ehemaliger Franchisegeber\*innen dauerhaft wahren und vertraulich behandeln.
3. In einem Konfliktfall lassen Franchisenehmer\*innen im Umgang mit Franchisegeber\*innen Fairness walten. Eine direkte Kommunikation, in der die Beteiligten Probleme offen ansprechen, ist dabei ein Schlüssel zur Konfliktbewältigung. Franchisenehmer\*innen sind gehalten, Beschwerden und Meinungsverschiedenheiten guten Glaubens und mit gutem Willen durch faire und sachliche Gespräche und direkte Verhandlungen zu klären.

### **3. Expertinnen und Experten**

Der Österreichische Franchise-Verband versteht sich als Qualitätsgemeinschaft für die Franchisewirtschaft. Zur Umsetzung dieses Anspruches haben Expert\*innen die Möglichkeit, als fördernde Mitglieder des Österreichischen Franchise-Verbandes, ihre bzw. seine Expertise in den Dienst der Franchisewirtschaft zu stellen. Dazu zählen Unternehmensberater\*innen, IT-Dienstleister\*innen, Vermittler\*innen, sowie Trainer\*innen und Coaches genauso wie Steuerberater\*innen, Wirtschaftsprüfer\*innen und Rechtsanwälte\*innen.

#### **Das Selbstverständnis der Expertin bzw. des Experten**

Expert\*innen sind sich der Bedeutung des „gelingenden Miteinanders“ bewusst. Sie sind fähig und in der Lage, die Werte, Prinzipien und Orientierungen, wie sie sich aus dem vorliegenden Ethikkodex ergeben, auf Ziele und Handlungen ihres täglichen Tuns anzuwenden.

Als fördernde Mitglieder des Österreichischen Franchise-Verbandes erkennen Expert\*innen an, dass die im Ethikkodex niedergelegten Verhaltensweisen den Handlungsmaßstab für ihr persönliches, unternehmerisches und gesellschaftliches Planen und Handeln darstellen.

So werden Expert\*innen den vom Österreichischen Franchise-Verband an sie gestellten Erfordernissen an Integrität, Exzellenz, Leistungsorientierung und Agilität nachkommen. Expert\*innen verstehen sich als unabhängig, kompetent und integer. Sie arbeiten wertschätzend, wie auch ergebnisorientiert und bekennen sich zu unternehmerischem Denken.

#### **Pflichten der Expertin bzw. des Experten**

Expert\*innen erbringen ihre Tätigkeit auf Grundlage der folgenden Grundprinzipien:

1. Objektivität, Unabhängigkeit: Expert\*innen beraten Mandant\*innen unvoreingenommen und objektiv. Dabei sind sie eigenverantwortlich und unabhängig tätig.

2. Fachliche Kompetenz: Expert\*innen übernehmen nur Aufträge, für deren Bearbeitung sie über die erforderlichen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen. Expert\*innen halten ihr Beratungs-Know-how stets auf fachlich aktuellem Stand.

3. Effizienz/Transparenz: Expert\*innen handeln stets im besten Interesse und zum Wohle der Mandant\*innen. Das bedeutet, dass Dienstleistungen nur dann angeboten werden, wenn erwartet werden kann, dass die Beratung Vorteile für die Mandant\*innen bringt, anderenfalls würde der Auftrag nicht angenommen oder begonnene Projekte beendet werden. Expert\*innen richten Beratung an den Interessen der Mandant\*innen und nicht an möglichen Folgeaufträgen aus. Sie geben realistische Leistungs-, Termin- und Kostenschätzungen ab, die es einzuhalten gilt. Expert\*innen informieren Mandant\*innen vor, während und nach der Beratung angemessen über alle Umstände, die den Beratungsauftrag betreffen.

4. Honorare: Expert\*innen berechnen Honorare, die im angemessenen Verhältnis zu Art und Umfang der geleisteten Arbeit stehen und die vor Beginn der Beratungstätigkeit mit den Mandant\*innen abgestimmt worden sind. Expert\*innen fassen Angebote so, dass Klient\*innen, Mandant\*innen oder Kund\*innen wissen, welche sonstigen Kosten neben dem Honorar in Rechnung gestellt werden.

5. Vertraulichkeit: Expert\*innen behandeln die internen Vorgänge und Informationen von Klient\*innen, Mandant\*innen oder Kund\*innen mit absoluter Vertraulichkeit. Insbesondere auftragsbezogene Unterlagen können nur auf Verlangen und mit ausdrücklicher schriftlicher Einwilligung von Mandant\*innen an Dritte weitergegeben werden. Nach Beendigung des Auftrages werden auf Kundenwunsch alle auftragsbezogenen Unterlagen an die Klient\*innen, Mandant\*innen oder Kund\*innen zurückgegeben, es sei denn, es bestehen gesetzliche Archivierungspflichten.

6. Unvereinbare Tätigkeiten: Die Beachtung eventuell geltender standes- und berufsrechtlicher Richtlinien wird vorausgesetzt. Expert\*innen werden keine Beratung vornehmen, deren Zielsetzung sich in unangemessener Weise gegen die Franchisewirtschaft oder Teile derselben richten.

7. Berater\*innen achten bei ihrer Arbeit als Mitglieder des Österreichischen Franchise-Verbandes auf Transparenz, Ehrlichkeit und Offenheit. Sie sichern damit das nötige Vertrauensverhältnis für gute Zusammenarbeit im Verband und dessen Ausschüssen.

### **III. BOTSCHAFT**

Essenzieller Bestandteil des Franchisings ist das partnerschaftliche Miteinander von Franchisegeber\*innen und Franchisenehmer\*innen. Dieser Kooperationsgedanke, gepaart mit einem klaren Rollenverständnis der Vertragspartner\*innen, sowie transparenten Rechten und Pflichten aller, stellen das Fundament eines seriösen Franchisesystems dar.

Das Ziel jedes Franchisesystems muss es sein, im Rahmen eines verantwortungsbewussten Umgangs mit der Umwelt durch die Schaffung der Synergien eine Win-Win-Win-Win-Situation zu erreichen, also für Franchisegeber\*innen und Franchisenehmer\*innen sowie die Mitarbeitenden und die Kund\*innen. Grundlage hierfür sind die erfolgreiche Erprobung und laufende Weiterentwicklung des Konzeptes, die Voraussetzungen für ein nachhaltiges Wachstum sind.

Der Österreichische Franchise-Verband gibt hierfür der gesamten Franchisewirtschaft, vor allem aber seinen Mitgliedern, gesammeltes Erfahrungswissen und daraus resultierende, klar definierte Regeln an die Hand. Die Basis bildet dabei dieser Ethikkodex. In zahlreichen Unterlagen des Verbandes, sowie im Austausch zwischen Franchiseverband und seinen Mitgliedern werden dessen Inhalte konkretisiert.