

# Ergänzung der Richtlinie für telefonische Befragungen zur berufsethischen Selbstbeschränkung und zum Einsatz automatischer Wähleinrichtungen bei telefonischen Interviews

**D**iese Ergänzung der Richtlinie für telefonische Befragungen in der 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)

Die Ergänzung ersetzt die Abschnitte 3. (Selbstbeschränkung bei telefonischen Interviews) und 4. (Automatische Wähleinrichtungen) der Richtlinie für telefonische Befragungen in der Fassung von Januar 2008.

## 1 Selbstbeschränkung bei telefonischen Interviews

### 1.1 Allgemeines

Auch ein Anruf zu Forschungszwecken berührt - bei Personen in Privathaushalten - die Privatsphäre. Diese genießt besonderen gesetzlichen und rechtlichen Schutz. Deshalb müssen auch grundsätzlich zulässige Anrufe so durchgeführt werden, dass keine relevante Beeinträchtigung der Privatsphäre eintritt. Maßgeblich hierfür ist nicht die Auffassung eines einzelnen Befragten, sondern das, was nach den Wertvorstellungen der Allgemeinheit und der beteiligten Verkehrskreise erwartet werden kann.

### 1.2 Anrufzeiten

Die Verbände der Markt- und Sozialforschung in Deutschland gehen davon aus, dass Anrufe in Privathaushalten - von unvermeidbaren Einzelfällen abgesehen - keine Beeinträchtigung der Privatsphäre darstellen, wenn sie

- von Montag bis Freitag nicht vor 9 Uhr und nicht nach 21 Uhr,
- an Samstagen nicht vor 10 Uhr und nicht nach 20 Uhr sowie
- an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen nicht vor 10 Uhr und nicht nach 18 Uhr

erfolgen. Dabei sind die letzten Kontaktversuche in Kenntnis der zu erwartenden durchschnittlichen Interviewlänge untersuchungsbezogen zu terminieren.<sup>1</sup>

Für Anrufe im gewerblichen Bereich und bei Freiberuflern ergeben sich die zeitlichen Regelungen implizit aus den Geschäftszeiten. Vereinbarte Interviewtermine sind von diesen zeitlichen Regelungen ausgenommen.

Telefonische Interviews an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen sind nur zulässig, wenn dies für die Durchführung der Untersuchung aus methodischen Gründen notwendig ist. Die methodische Notwendigkeit ist jeweils zu dokumentieren.

### 1.3 Häufigkeit der Kontaktversuche

Pro Untersuchung sind maximal zehn Kontaktversuche unter einer Rufnummer zulässig. Dabei sind pro Tag höchstens vier Kontaktversuche erlaubt, zwischen denen jeweils ein zeitlicher Abstand von mindestens einer Stunde liegen muss. Kontaktversuche bei besetzten Anschlüssen werden nicht als solche gezählt und dürfen innerhalb von 30 Minuten zweimal wiederholt werden.

Die Kontaktversuche sind pro Rufnummer zu dokumentieren. Die entsprechenden Aufzeichnungen sind jeweils mindestens drei Monate aufzubewahren.

Wenn die Zielsetzung der Untersuchung oder methodische Gründe es nachweislich erfordern, sind pro Untersuchung maximal 15 Kontaktversuche unter einer Rufnummer zulässig. Dieses Erfordernis ist untersuchungsspezifisch zu dokumentieren.

### 1.4 Ablehnung der Teilnahme

#### 1.4.1 Allgemeines

Grundsätzlich gibt es drei Gründe, die eine angerufene Person veranlassen, die Teilnahme an einer telefonischen Befragung abzulehnen, d. h. kein Interview oder keine Auskunft zur Zielperson im Haushalt geben zu wollen. Diese Gründe sind hinsichtlich der Zulässigkeit eines nochmaligen Kontakts unterschiedlich zu behandeln.

<sup>1</sup> Beispielsweise sind bei einer Befragung mit einer durchschnittlichen Interviewdauer von 30 Minuten die Kontaktversuche montags bis freitags um 20:30 Uhr einzustellen.

## 1.4.2 Situative Ablehnung

Wenn eine angerufene Person erklärt, kein Interview oder keine Auskunft zur Zielperson im Haushalt geben zu wollen, weil der Anruf zeitlich ungelegen kommt, ist eine nochmalige Kontaktaufnahme im Rahmen dieser Befragung zulässig, möglichst unter vorheriger Vereinbarung eines Interviewtermins.

## 1.4.3 Thematische Ablehnung

Wenn eine angerufene Person erklärt, kein Interview geben zu wollen, weil das Thema der Befragung sie nicht interessiert oder sie zu diesem Thema keine Auskunft geben möchte, ist eine nochmalige Kontaktaufnahme im Rahmen dieser Befragung nicht zulässig, d. h. die entsprechende Telefonnummer darf für diese Befragung nicht nochmals angerufen werden.

## 1.4.4 Generelle Ablehnung

Wenn eine angerufene Person erklärt, kein Interview geben zu wollen, weil sie generell an Befragungen zu Zwecken der Markt- und Sozialforschung nicht teilnimmt, ist eine nochmalige Kontaktaufnahme im Rahmen dieser und anderer Befragungen nicht zulässig, d. h. die entsprechende(n) Telefonnummer(n) darf/dürfen nicht nochmal angerufen werden. Darüber hinaus ist soweit wie möglich - zum Beispiel im Rahmen verbandsinterner Maßnahmen - dafür Sorge zu tragen, dass auch von anderen Forschungsinstituten die betreffende(n) Telefonnummer(n) nicht mehr genutzt wird/werden.

## 1.5 Widerspruchsrecht

Wenn die für eine Untersuchung ausgewählten Telefonnummern vom Auftraggeber der Untersuchung oder einer anderen verantwortlichen Stelle stammen, sind die angerufenen Personen beim Kontakt über die Herkunft ihrer Telefonnummer von dieser

Stelle zu unterrichten. Außerdem müssen sie über ihr sowohl gegenüber dem Auftraggeber oder der anderen verantwortlichen Stelle als auch gegenüber der Forschungseinrichtung bestehendes Widerspruchsrecht bezüglich der Übermittlung und Nutzung ihrer Telefonnummer(n) unterrichtet werden (siehe dazu auch die „Richtlinie zum Umgang mit Adressen in der Markt- und Sozialforschung“, Abschnitt 4.).

## 2 Automatische Wähleinrichtungen

### 2.1 Allgemeines

Einrichtungen, mit denen der Wählvorgang unterstützt oder automatisiert wird, bedeuten für den Angerufenen keinen grundsätzlichen Unterschied gegenüber einem manuellen Wählverfahren durch den Interviewer und sind deshalb in gleicher Weise zulässig, wenn die oben genannten Selbstbeschränkungen sowie die im Folgenden dargelegten berufsständischen Verhaltensregeln eingehalten werden. Soweit zutreffend, gelten letztere auch für manuelle Wählverfahren.

### 2.2 Klingelzeit

Kontaktversuche bei telefonischen Befragungen sind frühestens nach 15 Sekunden und spätestens nach 40 Sekunden zu beenden, wenn der Anruf nicht angenommen wird.

### 2.3 Abgebrochene Anrufe<sup>2</sup>

Als abgebrochener Anruf (dropped call) gilt jeder von der Wähleinrichtung vor dem Erreichen der gemäß Abschnitt 2.2. eingestellten Klingelzeit abgebrochene Anruf, weil kein Interviewer verfügbar ist. Der Anteil der abgebrochenen Anrufe darf pro Tag ein Prozent aller Kontaktversuche bei existierenden Telefonnummern nicht übersteigen.

<sup>2</sup> Abgebrochene Anrufe und stille Anrufe sind durch die automatische Wähleinrichtung bedingt, weil kein Interviewer verfügbar ist. Sie sind keine erfolglosen Kontaktversuche, bei

## 2.4 Verbindungszeit

Alle angenommenen Anrufe sind grundsätzlich innerhalb von einer Sekunde entweder mit einem Interviewer zu verbinden oder zu beenden, wenn kein Interviewer verfügbar ist.

## 2.5 Stille Anrufe

Als stiller Anruf (silent call) gilt jeder angenommene Anruf, der nicht spätestens nach einer Sekunde mit einem Interviewer verbunden wird. Der Anteil der stillen Anrufe darf pro Tag ein Prozent aller Kontaktversuche bei existierenden Telefonnummern nicht übersteigen.

Wenn die eingesetzte automatische Wähleinrichtung keine Unterscheidung zwischen abgebrochenen Anrufen und stillen Anrufen ermöglicht, darf der Anteil dieser Anrufe insgesamt pro Tag ein Prozent aller Kontaktversuche bei existierenden Telefonnummern nicht übersteigen.

## 2.6 Weitere Anrufe

Wenn es bei einem Telefonanschluss zu einem abgebrochenen Anruf oder zu einem stillen Anruf gekommen ist, dürfen Kontaktversuche bei diesem Anschluss durch das Forschungsinstitut innerhalb der nächsten 30 Tage nur so erfolgen, dass die Möglichkeit eines weiteren abgebrochenen Anrufs oder eines weiteren stillen Anrufs ausgeschlossen ist.

## 2.7 Statistik der abgebrochenen Anrufe und stillen Anrufe

Wenn es durch die automatische Wähleinrichtung zu abgebrochenen Anrufen oder zu stillen Anrufen kommen kann, muss das Forschungsinstitut tägliche Aufzeichnungen über den Anteil der abgebrochenen Anrufe oder stillen Anrufe führen. Diese Aufzeichnungen sind mindestens drei Monate aufzubewahren.

denen der Anruf vom angerufenen Anschluss innerhalb der zulässigen Klingelzeit gemäß Abschnitt 2.2 nicht angenommen wird.

## 2.8 Dokumentation der eingesetzten automatischen Wähleinrichtung

Wenn es durch die automatische Wähleinrichtung zu abgebrochenen Anrufen oder stillen Anrufen kommen kann, muss das Forschungsinstitut durch eine dazu geeignete Beschreibung darlegen können, wie die automatische Wähleinrichtung funktioniert, wie das Zustandekommen von abgebrochenen Anrufen oder stillen Anrufen registriert und wie gegebenenfalls mit Beschwerden umgegangen wird.

## 2.9 Vollständig automatisierte Interviews

Vollständigautomatisierte Interviews, d. h. Interviews mit Sprachautomaten ohne Einsatz von Interviewern, sind nur zulässig, wenn den Zielpersonen bei einem vorherigen Kontakt (persönlich-mündlich oder telefonisch) die notwendigen Erläuterungen zur Durchführung des Interviews gegeben werden und damit die inhaltlich-methodische Komplexität von Befragungen zu Zwecken der Markt- und Sozialforschung berücksichtigt wird.

## 2.10 Screening-Interviews

Auch Interviews, die ausschließlich zum Zweck der Feststellung erfolgen, ob die unter den ausgewählten Telefonnummern zu erreichenden Personen zur Zielgruppe der Unter-

suchung gehören (Screening-Interviews), unterliegen - soweit zutreffend - in der „Telefon-Richtlinie“ festgeschriebenen berufsständischen Verhaltensregeln.

## 3 Inkrafttreten und Umsetzung

Die berufsständischen Verhaltensregeln dieser Ergänzung der Richtlinie für telefonische Befragungen treten mit ihrer Annahme durch die herausgebenden Verbände der Markt- und Sozialforschung in Deutschland am 1. Januar 2016 in Kraft und setzen damit zugleich die berufsständischen Verhaltensregeln der Abschnitte drei und vier der Richtlinie für telefonische Befragungen in der Fassung vom Januar 2008 außer Kraft.

Januar 2016