

## **KVA Vereins-Statuten(1/99)**

### **§ 1 Name und Sitz**

(1)Der Verband führt den Namen "Kundendienst-Verband Österreich" (im weiteren KVA genannt).

(2)Sitz des Verbandes ist Wien. Er erstreckt seine Tätigkeit auf das österreichische Bundesgebiet.

### **§ 2 Ziele**

(1)Der Verband setzt sich zum Ziel, zur Erhaltung und Verbesserung volkswirtschaftlicher Werte in einer lebenswürdigen Umwelt beizutragen.

Zweck des KVA ist es, die theoretischen und praktischen Grundlagen und Verfahrensweisen des Fachgebietes "Kundendienst" systematisch zu erfassen, zu bewerten und allen Interessenten gemeinschaftlich zugänglich zu machen.

Zu diesem Zweck sollen durch Arbeitskreise und Diskussionsrunden, aber auch durch Einzeluntersuchungen, Erhebungen und zweckentsprechende Forschungsaufträge die verschiedenen Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem gesamten Kundendienstbereich erfaßt, bewertet und diskutiert werden. Die Ergebnisse dieser Grundlagenarbeit sollen in Empfehlungen, Normen, Berufsbilder und sonstige aufgaben- und berufsbezogene Richtlinien einfließen. Die Information hierüber soll durch interne und externe Veröffentlichungen in den entsprechenden Medien sowie durch berufsbildende und berufsfördernde Seminare und Bildungsveranstaltungen erfolgen.

Darüber hinaus wird angestrebt, allen am Aufgabengebiet "Kundendienst" interessierten Personen ein Forum für die Diskussion und den Austausch unmittelbarer, fachlicher Fragestellungen zu bieten und diese so einer Lösung zuzuführen. Mit diesen Aufgaben will der KVA insgesamt einen der Allgemeinheit dienenden Beitrag zur qualitativen Verbesserung und Intensivierung des Kundendienstes bringen.

Im einzelnen widmet sich der Verband folgenden Aufgaben:

- Förderung von Wissenschaft und Forschung auf allen Gebieten des Kundendienstes;
- Sammlung und Austausch von Erfahrungen über Verfahren und Vorgehensweisen des Kundendienstes

- Erarbeitung von Empfehlungen und Richtlinien zur Organisation, zum Tätigkeitsbereich und zur Einbindung des Kundendienstes in die Unternehmensstruktur;
- Unterrichtung und Verbreitung von theoretischen und praktischen Erkenntnissen in der Öffentlichkeit durch Publikationen, Seminare, Bildungsveranstaltungen.
- Förderung der Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern des Kundendienstes;
- Intensivierung des Kundendienst-Images in der Öffentlichkeit.

(2)Der Verband ist nicht auf Gewinn ausgerichtet. Er verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke im Sinne der Bundesabgabenordnung. Die Mittel des Verbandes dürfen nur der Erfüllung der in § 2.1 genannten Aufgaben dienen. Mitglieder erhalten keine Gewinnanteile oder sonstige Zuwendungen aus Mitteln des Verbandes.

(3)Der Verband ist parteipolitisch unabhängig.

### **§ 3 Rechtsgrundlage**

Die Rechte und Pflichten der Mitglieder sowie aller Organe des Verbandes werden durch die vorliegenden Statuten geregelt; ergänzend gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

### **§ 4 Mitgliedschaft**

(1)Mitglied des Verbandes können alle natürlichen und juristischen Personen werden, sofern sie sich zur Beachtung dieser Statuten durch Unterschrift bekennen und die Ziele des Verbandes unterstützen.

(2)Der Eintritt in den Verband erfolgt aufgrund eines schriftlichen Antrags. Die Mitgliedschaft wird durch Beschluß des Vorstandes erworben. Ein derartiger Beschluß wird wirksam, wenn das aufzunehmende Mitglied die Unterschrift zur Beachtung dieser Statuten geleistet hat und erstmalig den festgesetzten Mitgliedsbeitrag bezahlt hat bzw. ihm durch Beschluß des Vorstandes Beitragsfreiheit erteilt worden ist.

Lehnt der Vorstand den Antrag ab, so kann der Betroffene innerhalb eines Monats den Beirat anrufen. Die Entscheidung des Beirats ist endgültig.

(3) Der Verband kennt folgende Arten von Mitgliedern:

- a) ordentliche Mitglieder
- b) fördernde Mitglieder
- c) Ehrenmitglieder.

zu a) ordentliche Mitglieder

Der Regelfall ist die ordentliche Mitgliedschaft als Firmenmitgliedschaft.

Diese wird durch eine juristische Person erworben und muß auf mindestens eine natürliche Person delegiert werden.

zu b) fördernde Mitgliedschaft

Fördernde Mitglieder sind solche, die am Verbandsgeschehen teilnehmen möchten, ohne aktiv tätig zu werden. Sie besitzen kein aktives Stimmrecht, erhalten jedoch alle Informationen, die die Mitgliedschaft betreffen.

Fördernde Mitglieder können auf Bitten des Beirates und Vorstandes beratend für den Verband tätig werden.

zu c) Ehrenmitglieder

Mitglieder, die sich hervorragende Verdienste um den Verband erworben haben, können durch Beschluß der Generalversammlung auf Antrag des Vorstandes oder Beirates zu Ehrenmitgliedern ernannt werden. Für sie entfällt die Beitragspflicht. Mindestens 51 % der stimmberechtigten Mitglieder einer Generalversammlung müssen für die Ernennung stimmen.

(4) Die Mitgliedschaft erlischt:

- durch Austritt aufgrund einer schriftlichen
- Erklärung unter Einhaltung einer
- Kündigungsfrist von 3 Monaten, jeweils zum Schluß eines Kalenderjahres;
- durch Ausschluß aus dem Verband aufgrund eines Beschlusses des Beirates und Vorstandes;
- durch Tod.

Das Recht des Mitgliedes, die Mitgliedschaft ohne Einhaltung einer Frist innerhalb von 4 Wochen nach einer Beitragserhöhung zu kündigen, bleibt unberührt.

Durch das Erlöschen der Mitgliedschaft bleiben die aufgrund der bisherigen Mitgliedschaft zur Entstehung gelangten Verbindlichkeiten gegenüber dem Verband unberührt.

(5) Die Ausschließung eines Mitgliedes kann nur in den nachstehend bezeichneten Fällen erfolgen:

- wenn die im § 4.7 vorgesehenen Pflichten der Mitglieder grob und schuldhaft verletzt werden,
- wenn das Mitglied seinen dem Verband gegenüber eingegangenen Verbindlichkeiten, insbesondere seiner Beitragszahlung, trotz zweifacher schriftlicher Mahnung nicht nachkommt.

Dem betroffenen Mitglied ist vor Fassung des Ausschließungsbeschlusses Gelegenheit zu geben, sich in mündlicher oder schriftlicher Form vor dem Vorstand wegen des ihm zur Last gelegten Handelns zu rechtfertigen. Die Entscheidung ist dem Betroffenen in einem eingeschriebenen Brief mit Begründung zuzustellen.

(6) Die Mitglieder sind berechtigt,

- durch Ausübung des Stimmrechtes an den Beratungen und Beschlußfassungen der Generalversammlung teilzunehmen;
- die Einrichtungen und Leistungen des Verbandes nach Maßgabe der hierfür getroffenen Bestimmungen zu nutzen.

(7) Die Mitglieder sind verpflichtet,

- die Statuten und Ordnungen des Verbandes zu befolgen;
- nicht gegen das Interesse und die Ziele des Verbandes zu handeln;
- die durch Beschluß der Generalversammlung festgelegten Beiträge zu entrichten;
- die ordentlichen Mitglieder sind verpflichtet, bei der Gestaltung der Leistungen nach Kräften mitzuwirken.

## § 5 Organe des Verbandes

Organe des Verbandes sind:

- die Generalversammlung
- der Beirat
- der Vorstand
- der Rechnungsprüfer

## § 6 Generalversammlung

(1) Die Generalversammlung ist das oberste Organ des Verbandes und in allen Angelegenheiten zuständig, für die nicht in den Statuten oder durch Beschluß der Generalversammlung die Zuständigkeit eines anderen Verbandsorgans begründet ist.

(2) Folgende Arten der Generalversammlung sind möglich:

- ordentliche Generalversammlung
- außerordentliche Generalversammlung.

(3) Eine ordentliche Generalversammlung findet einmal im Kalenderjahr statt. Sie wird vom Vorstand mit Zustimmung des Beirates einberufen. Die Einberufung muß schriftlich mit der Tagesordnung mindestens 4 Wochen vor der Generalversammlung erfolgen.

Die Tagesordnung muß mindestens folgende Punkte enthalten:

- a) Bericht des Vorstandes
- b) Kassenbericht und Bericht des Rechnungsprüfers
- c) Entlastung des Vorstandes
- d) Wahlen, soweit diese erforderlich sind
- e) Beschlußfassung über vorliegende Anträge
- f) Festsetzung der Mitgliedsbeiträge, Umlagen

Über Anträge, die nicht schon in der Tagesordnung verzeichnet sind, kann in der Generalversammlung nur abgestimmt werden, wenn die Anträge mindestens 8 Tage vor der Versammlung schriftlich bei dem Vorstand eingegangen sind. Später eingehende Anträge dürfen in der Versammlung nur behandelt werden, wenn ihre Dringlichkeit mit einer Mehrheit von 2/3 der anwesenden, stimmberechtigten Mitglieder beschlossen wird.

(4) Außerordentliche Generalversammlungen können einberufen werden, wenn der Vorstand oder der Beirat es beschließen, oder wenn mindestens 25 % der Mitglieder unter Angabe, des Gegenstandes die Einberufung beantragen.

(5) Die Generalversammlung ist ohne Rücksicht auf die Zahl der erschienenen Mitglieder beschlußfähig. Jedes erschienene Mitglied hat eine Stimme. Eine Stimmübertragung ist nicht möglich. Statutenändernde Beschlüsse der Generalversammlung, auch soweit sie die Verbandsaufgaben betreffen, bedürfen einer Dreiviertelmehrheit der abgegebenen Stimmen. Die übrigen Beschlüsse werden mit einfacher Mehrheit der abgegebenen Stimmen gefaßt.

(6) Der vom Vorstand und Beirat vorgelegte Jahresabschluß ist mit einfacher Mehrheit zu beschließen.

(7) Das Protokoll der Generalversammlung ist von dem Vorsitzenden des Beirates und dem Vorsitzenden des Verbandes zu unterzeichnen und vom Vorstand zu verwahren. Es ist durch den Vorstand unverzüglich allen Mitgliedern schriftlich bekannt zu machen.

(8) Die Generalversammlung wählt den Rechnungsprüfer, der vor der nächsten Generalversammlung den Rechnungsabschluß prüft und den Rechnungsbericht vorlegt.

## § 7 Aufgaben des Beirats

(1) Der Beirat hat folgende Aufgaben:

- die Bestellung und Abberufung der Mitglieder des Vorstandes;
- die Erteilung von allgemeinen und besonderen Weisungen an den Vorstand;
- die Überwachung der Tätigkeit des Vorstandes;
- die Vorberatung von Anträgen an die Generalversammlung;
- die Genehmigung und Überwachung des Etats und des Jahresabschlusses.

(2) Der Vorsitzende des Beirats vertritt den Verband gegenüber dem Vorstand.

(3) Der Beirat ist ermächtigt, Statutenänderungen zu beschließen, die zur Erlangung der Gemeinnützigkeit erforderlich sind.

## § 8 Wahl und Organisation des Beirats (1)

(1) Der Beirat besteht aus 9 Mitgliedern und wird aus der Mitte der Generalversammlung gewählt. Hierbei müssen mindestens 6 Mitglieder aktiv im Kundendienst tätig sein.

(2) Gewählt ist, wer die meisten Stimmen erhält. Die Wahl des Beirats erfolgt auf die Dauer von drei Jahren, beginnend mit der Wahl, die Amtszeit läuft mit dem Ende der Generalversammlung ab, welche die Neuwahl vornimmt. Wiederwahl ist zulässig. Scheidet ein Mitglied aus, so erfolgt die Wahl des Nachfolgers nur für den Rest der Amtszeit des Vorgängers.

(3) Die 9 Mitglieder des Beirats wählen aus ihrer Mitte den Vorsitzenden des Beirats sowie den Vorstand.

(4) Der Vorsitzende des Beirats oder der Vorstand berufen den Beirat ein. Der Beirat ist zu den in der Tagesordnung angegebenen Punkten beschlußfähig, wenn mindestens 5 Mitglieder erschienen sind. Die Mitglieder des Beirats können sich bei der Stimmabgabe nur durch andere Mitglieder des Beirats im Einzelfall vertreten lassen. In diesem Fall ist schriftliche Vollmacht beizubringen. Der Beirat faßt seine Beschlüsse mit einfacher Mehrheit. Bei Stimmgleichheit gibt die Stimme des Vorsitzenden den Ausschlag.

(5) Der Beirat kann im Einzelfall auch auf schriftlichem, förmlichem oder telegraphischem Wege Beschlüsse fassen, wenn die Mehrheit seiner Mitglieder mit diesem Verfahren einverstanden ist.

(6) Die Beschlüsse des Beirats sind schriftlich festzuhalten, vom Vorsitzenden zu unterschreiben und dem Vorstand zur Verwahrung zu übergeben.

(7) Der Beirat erstellt eine Geschäftsordnung, deren Einhaltung für alle Beiratsmitglieder zwingend ist. Bei Nichteinhaltung dieser Geschäftsordnung verliert das Beiratsmitglied seinen Sitz im Beirat.

(8) Die Tätigkeit des Beirats erfolgt ehrenamtlich.

#### **§ 9 Vorstand**

(1) Der Vorstand führt die Geschäfte des Verbandes und vertritt ihn gerichtlich und außergerichtlich, wobei jeweils zwei Vorstände gemeinsam vertretungsberechtigt sind.

(2) Der Vorstand besteht aus 3 Personen und zwar aus dem Vorsitzenden, seinem Stellvertreter und dem Schriftführer, die den Verband nach außen repräsentieren.

(3) Die Wahl des Vorstandes erfolgt durch den Beirat für die Dauer von drei Jahren. § 8.2 gilt entsprechend.

(4) Der Vorstand ist verpflichtet, die Beschlüsse der Generalversammlung und des Beirats auszuführen.

(5) Zur Unterstützung und Aktivierung des Verbandes kann der Vorstand einen Geschäftsführer einsetzen.

Dieser ist gleichzeitig geschäftsführender Vorstand mit allen Rechten und Pflichten, die sich aus dem Vereinsrecht ergeben. Er wird durch die 3 Vorstandsmitglieder durch Mehrheitsbeschluss berufen und seine Laufzeit wird von diesen vertraglich festgelegt.

(6) Der Vorstand hat zu Beginn eines jeden Geschäftsjahres einen Haushaltsplan zu erstellen und diesen dem Beirat vorzulegen.

(7) Die Tätigkeit im Vorstand ist ehrenamtlich.

### **KVA Kundendienst-Verband Österreich**

Bischoffgasse 26, A-1120 Wien

#### **§ 10 Beiträge**

Der gültige Mitgliedsbeitrag wird durch die Generalversammlung mit einfacher Mehrheit festgelegt und mit dem Protokoll veröffentlicht.

#### **§ 11 Auflösung oder Aufhebung**

(1) Die freiwillige Auflösung des Vereines kann nur in einer zu diesem Zweck einberufenen außerordentlichen Generalversammlung und nur mit Zweidrittelmehrheit der abgegebenen gültigen Stimmen beschlossen werden.

(2) Der letzte Vereinsvorstand hat die freiwillige Auflösung der Vereinsbehörde schriftlich anzuzeigen und ist verpflichtet, die freiwillige Auflösung in einem amtlichen Blatte zu verlautbaren.

(3) Das im Falle der Auflösung oder bei Wegfall des begünstigten Vereinszweckes allenfalls vorhandene Vereinsvermögen darf in keiner wie auch immer gearteten Form den Vereinsmitgliedern zugute kommen, sondern ist ausschließlich und zur Gänze für gemeinnützige Zwecke im Sinne der §§34 ff BAO zu verwenden.

#### **§ 12 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle aus der Mitgliedschaft sich ergebenden Streitigkeiten ist Wien.

#### **§ 13 Das Schiedsgericht**

(1) In allen aus dem Vereinsverhältnis entstehenden Streitigkeiten entscheidet das Schiedsgericht.

(2) Das Schiedsgericht setzt sich aus fünf ordentlichen Vereinsmitgliedern zusammen. Es wird derart gebildet, daß jeder Streitteil innerhalb von 14 Tagen dem Vorstand zwei Mitglieder als Schiedsrichter namhaft macht. Diese wählen mit Stimmenmehrheit einen Vorsitzenden des Schiedsgerichtes. Bei Stimmengleichheit entscheidet unter den Vorgeschlagenen das Los.

(3) Das Schiedsgericht fällt seine Entscheidungen bei Anwesenheit aller seiner Mitglieder mit einfacher Stimmenmehrheit. Es entscheidet nach bestem Wissen und Gewissen. Seine Entscheidungen sind vereinsintern endgültig.