

Institut für Kundenzufriedenheit e. V.

– Satzung –

§ 1 Name und Sitz des Vereins

- (1) Der Verein trägt den Namen **Institut für Kundenzufriedenheit e. V.**. Er wird im folgenden **Verein** genannt.
- (2) Der Verein ist ein rechtsfähiger Verein mit Sitz in Alsdorf und eingetragen im Vereinsregister des Amtsgerichts Aachen unter VR 5510.
- (3) Der Verein hat seinen Geschäftssitz in 52477 Alsdorf, Schaufenberger Str. 61.

§ 2 Zweck des Vereins

- (1) Der Zweck des Vereins ist die Förderung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit seiner Mitglieder.
- (2) Die Förderung erfolgt dabei nach dem Grundsatz der Freiwilligkeit und unter Ausschluss von parteipolitischen und konfessionellen Gesichtspunkten. Dabei soll das Bewusstsein der Vereinsmitglieder für Zufriedenheit ihrer Kunden und Mitarbeiter gestärkt werden, ohne in die Aufgaben und Rechte der Mitglieder sowie der sonstigen zu fördernden öffentlichen Stellen einzugreifen bzw. diese zu entlasten.
- (3) Der Satzungszweck wird insbesondere verwirklicht durch:
 - Konzeption und fachliche Ausgestaltung freiwilliger Qualitätsprüfungen im Rahmen der Analyse und Stärkung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.
 - Überwachung der freiwilligen Qualitätsprüfungen im Rahmen der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.
 - Sicherstellung der Korrektheit der zugehörigen Veröffentlichungen.
 - Unterstützung der Mitglieder in Konfliktfällen, sofern die Kunden der Vermittlung zugestimmt haben.
- (4) Der Verein darf sich zur Erfüllung der obengenannten Zwecke Mitarbeiter, kompetenter Berater, wissenschaftlichen Einrichtungen und Dienstleister bedienen.
- (5) Die Mittel des Vereins dürfen nur für die Erfüllung satzungsgemäßer Zwecke verwendet werden.
- (6) Mitglieder erhalten keine Zuwendungen aus Mitteln des Vereins, es sei denn die Mittelzuwendung dient der Zweckerfüllung des Vereins.

§ 3 Geschäftsjahr des Vereins

Das Geschäftsjahr ist das Kalenderjahr.

§ 4 Mitgliedschaft im Verein

- (1) Mitglieder des Vereins können Einzelpersonen, Personenvereinigungen und juristische Personen des öffentlichen und privaten Rechts sein. Die Mitglieder müssen ein Gewerbe – gleich welcher Art – betreiben. Aufnahmeanträge bedürfen der Schriftform. Über den Antrag entscheidet der Vorstand mit einfacher Mehrheit. Die Entscheidung ist dem Antragsteller unverzüglich mitzuteilen; sie bedarf keiner Begründung. Lehnt der Vorstand den Aufnahmeantrag ab, so steht dem Betroffenen die Berufung zur Mitgliederversammlung zu. Diese entscheidet endgültig mit einer 2/3 Mehrheit der zur Abstimmung anwesenden Mitglieder.

- (2) Mit dem Antrag erkennt der Bewerber für den Fall seiner Aufnahme die Satzung an. Ein Aufnahmeanspruch besteht nicht.
- (3) Die Mitgliedschaft beginnt mit dem Aufnahmebeschluss und nach Eingang des Mitgliederbeitrages.
- (4) Der Austritt eines Mitglieds erfolgt durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Vorstand. Der Austritt kann nur zum Ende eines Geschäftsjahres mit einer Frist von 6 Wochen erklärt werden. Es besteht kein Anrecht auf Rückerstattung von bereits geleisteten Beiträgen beziehungsweise von vereinbarten und geleisteten Finanzierungskosten. Kosten und Umlagen, die vor dem Zugang der Kündigung oder dem Beschluss über den Ausschluss eines Mitgliedes vereinbart oder beschlossen wurden, sind vom ausscheidenden Mitglied noch zu leisten. Im Übrigen erlischt die Mitgliedschaft ggf. durch Tod, Auflösung oder Löschung.
- (5) Ein Mitglied kann durch den Vorstand mit sofortiger Wirkung aus wichtigem Grund aus dem Verein ausgeschlossen werden, wenn ein wichtiger Grund die Fortführung der Mitgliedschaft für den Verein oder für seine Mitglieder unzumutbar erscheinen lässt. Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn das Mitglied trotz Mahnung länger als sechs Monate mit seiner Beitragszahlung ganz oder in Teilen im Rückstand ist oder den Vereinsinteressen grob zuwidergehandelt hat. Dem Mitglied ist vor seinem Ausschluss Gelegenheit zur Anhörung zu geben. Das Mitglied kann gegen den Ausschluss innerhalb einer Frist von einem Monat nach dem Zugang der Ausschlussklärung die nächste ordentliche Mitgliederversammlung anrufen, die dann abschließend entscheidet.
- (6) Jedes Mitglied hat eine Stimme. Es gilt § 34 BGB.

§ 5 Pflichten der Mitglieder, Kommunikation

- (1) Mit dem Antrag auf Mitgliedschaft erkennen die Mitglieder den Inhalt der Satzung und der sonstigen Vereinsordnungen an. Die Mitglieder sind verpflichtet, die Ziele und Interessen des Vereins zu unterstützen sowie die Beschlüsse und Anordnungen der Vereinsorgane zu befolgen.
- (2) Die Mitglieder entrichten Beiträge in Geld an den Verein. Das Nähere – insbesondere die Höhe der Beiträge und ihre Fälligkeit – regelt die Mitgliederversammlung durch Beschluss. Die Mitgliederversammlung ist auch berechtigt, zu diesem Zwecke eine Beitragsordnung zu erlassen. Ist nichts gesondert geregelt dann ist der Monatsbeitrag binnen 2 Wochen nach Rechnungsstellung fällig bzw. wird per Lastschrift eingezogen.
- (3) Die Mitglieder sind verpflichtet, dem Vorstand eine ladungsfähige postalische Anschrift sowie eine E-Mail-Adresse mitzuteilen und den Vorstand über jede Änderung ihres Namens und/oder ihrer Adressdaten unverzüglich zu informieren.
- (4) Sofern in dieser Satzung nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, können Vorstand und Mitglieder sämtliche Erklärungen und alle sonstige Kommunikation neben der Schrift- auch in Textform per E-Mail abgeben. Erklärungen und Kommunikation der Mitglieder per E-Mail an den Verein und/oder den Vorstand können wirksam nur an die auf der Vereinshomepage genannten E-Mailadressen des Vorstands oder der Geschäftsstelle erfolgen.

§ 6 Organe des Vereins

Organe des Vereins sind die Mitgliederversammlung und der Vorstand.

§ 7 Mitgliederversammlung

- (1) Der Mitgliederversammlung obliegt die Beschlussfassung über
 - die Genehmigung des Haushaltsplans für das laufende und das folgende Wirtschaftsjahr,
 - die Höhe und Fälligkeit der Mitgliedsbeiträge,
 - Beschlussfassung über Beschwerden gegen den Ausschluss von Vereinsmitgliedern.
 - das Rechnungsergebnis des vorangegangenen Wirtschaftsjahres,
 - die Wahl und Abberufung der Mitglieder des Vorstandes,
 - die Entlastung des Vorstandes,
 - die Vergütung des Vorstandes,
 - die Änderung der Satzung und die Auflösung des Vereins,
 - die Wahl der Kassenprüfer,
 - sämtliche sonstigen der Mitgliederversammlung durch Gesetz oder an anderer Stelle der Satzung übertragenen Aufgaben.
- (2) Die Mitgliederversammlung findet mindestens einmal pro Kalenderjahr statt, im Übrigen wenn das Interesse des Vereins es erfordert oder auf Verlangen eines Drittels der Mitglieder unter Angabe des Zwecks und der Gründe. Ort, Termin und Tagesordnung bestimmt der Vorstand.
- (3) Die Einladungen sind mit Tagesordnung und ggf. mit Beschlussvorlagen vier Wochen vor dem Sitzungstag zu versenden, schriftlich oder per Mail.
- (4) Jedes Mitglied kann bis spätestens eine Woche vor dem Tag der Mitgliederversammlung beim Vorstand schriftlich oder per E-Mail beantragen, dass weitere Angelegenheiten auf die Tagesordnung gesetzt werden. Eine hieraus folgende Änderung der Tagesordnung ist spätestens zu Beginn der Mitgliederversammlung bekanntzugeben. Anträge zur Wahl oder Abwahl von Vorstandsmitgliedern, Änderung der Satzung oder Auflösung des Vereins, die nicht bereits in der fristgemäßen Einladung nach Satz 1 angekündigt wurden, sind von einer Ergänzung der Tagesordnung ausgeschlossen und können erst auf der nächsten Mitgliederversammlung behandelt werden.
- (5) Die Mitgliederversammlung kann auch online durchgeführt werden. Dazu wird ein virtueller Konferenzraum im Internet eingerichtet.
- (6) Die Mitgliederversammlung ist nicht öffentlich.
- (7) Eine Vertretung des Mitglieds durch Dritte ist nicht zulässig.
- (8) Die Mitgliederversammlung wird von dem Vorsitzenden des Vorstandes oder seinem Stellvertreter geleitet.
- (9) Die Mitgliederversammlung ist unabhängig von der Zahl der anwesenden Mitglieder beschlussfähig; hierauf ist in der Einladung hinzuweisen. Die Mitgliederversammlung entscheidet mit einfacher Mehrheit der anwesenden Stimmen. Zur Änderung der Satzung, zur Änderung des Vereinszwecks oder zur Auflösung des Vereins ist eine Mehrheit von 3/4 der abgegebenen Stimmen der unbeschränkt stimmberechtigten Mitglieder erforderlich. Stimmabgaben über Beschlüsse erfolgen mit Handzeichen. Wahlen erfolgen in geheimer und schriftlicher Stimmabgabe, sofern die Mitgliederversammlung nicht eine Stimmabgabe per Handzeichen mit 2/3 Mehrheit der Anwesenden beschließt.
- (10) Die Mitglieder können Beschlüsse auch ohne Mitgliederversammlung auf schriftlichem oder elektronischem Weg fassen (Umlaufverfahren), wenn sämtliche

Mitglieder am Umlaufverfahren beteiligt wurden. Die Durchführung des Umlaufverfahrens und den Verfahrensablauf legt der Vorstand fest. Eine Beschlussfassung im Umlaufverfahren ist wirksam, wenn mindestens die Hälfte der Mitglieder ihre Stimme innerhalb einer durch den Vorstand bestimmten Frist in Textform abgegeben hat. Ungültige Stimmen gelten im Umlaufverfahren als abgegebene Stimmen und als Enthaltung. Das Beschlussergebnis des Umlaufverfahrens ist durch den Vorstand den Mitgliedern innerhalb von 14 Tagen nach Fristablauf bekannt zu geben. Unwirksame Umlaufverfahren können – auch mehrfach – wiederholt werden.

- (11) Das Protokoll der Mitgliederversammlung ist von dem Versammlungsleiter und dem Protokollführer zu unterzeichnen.

§ 8 Vorstand

- (1) Der Vorstand ist für alle Angelegenheiten des Vereins zuständig, soweit sie nicht durch die Satzung anderweitig zugewiesen sind. Er führt die Geschäfte des Vereins, soweit nicht über die laufenden Geschäfte besondere Vertreter bestellt werden.
- (2) Der Vorstand führt die Geschäfte und vertritt den Verein in sämtlichen Angelegenheiten gerichtlich und außergerichtlich. Darüber hinaus hat er insbesondere folgende Aufgaben:
- a. Vorbereitung und Einberufung der Mitgliederversammlung;
Aufstellung der Tagesordnung;
 - b. Ausführung der Beschlüsse der Mitgliederversammlung;
 - c. Führen der Bücher;
 - d. Erstellung des Haushaltsplans, des Jahresabschlusses und des Jahresberichtes;
 - e. Abschluss und Kündigung von Dienst- und Arbeitsverträgen;
 - f. Ausübung des Weisungsrechtes gegenüber Mitarbeitern;
 - g. Beschlussfassung über die Aufnahme und den Ausschluss von Mitgliedern.
 - h. Der Vorstand kann Satzungsänderungen beschließen, die durch das Vereinsregister oder die Finanzbehörde verlangt wurden.
- (3) Der Vorstand besteht aus dem Vorsitzenden und zwei Stellvertretern. Der Vorstand gibt sich eine Geschäftsordnung.
- (4) Vorstand im Sinne des § 26 BGB sind der Vorsitzende und die beiden Stellvertreter.
- (5) Der Verein wird gerichtlich und außergerichtlich durch zwei Vorstandsmitglieder gemeinschaftlich vertreten. Durch Beschluss der Mitgliederversammlung können Vorstandsmitglieder von den Beschränkungen des § 181 BGB befreit werden.
- (6) Die Vorstandsmitglieder werden für jeweils 2 Jahre gewählt. Wiederwahl ist möglich. Die Mitglieder des Vorstandes werden von der Mitgliederversammlung pro Amt im gesonderten Wahlgang bestimmt. Die jeweils amtierenden Vorstandsmitglieder bleiben nach Ablauf ihrer Amtszeit so lange im Amt, bis ihre Nachfolger gewählt sind.
- (7) Den Mitgliedern des Vorstandes werden die bei der Vereinsarbeit entstandenen, angemessenen Auslagen ersetzt. Mitglieder des Vorstands können darüber hinaus eine angemessene Vergütung erhalten. Die Vergütung für den Zeitaufwand bedarf dem Grunde und der Höhe nach der vorherigen Beschlussfassung der Mitgliederversammlung.
- (8) Die Mitglieder des Vorstandes haften dem Verein gegenüber nur für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten. Werden Vorstandsmitglieder aufgrund ihrer Vorstandstätigkeit von Dritter Seite in Anspruch genommen, stellt der Verein das betroffene Vorstandsmitglied von diesen Ansprüchen frei, sofern das Vorstandsmitglied nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig handelte.

§ 9 Kassenprüfung

- (1) Die ordentliche Mitgliederversammlung wählt für jedes Geschäftsjahr einen Kassenprüfer sowie einen stellvertretenden Kassenprüfer, die weder dem Vorstand angehören noch Angestellte des Vereins sein dürfen. Der Kassenprüfer, im Falle seiner Verhinderung sein Stellvertreter, prüft die Buchführung und den Jahresabschluss, berichtet über die Prüfungsergebnisse in der Mitgliederversammlung und gibt eine Empfehlung zur Beschlussfassung über die Entlastung des Vorstands ab.
- (2) Die Wiederwahl des Kassenprüfers und des stellvertretenden Kassenprüfers ist zulässig.

§ 10 Auflösung des Vereins

- (1) Für den Beschluss, den Verein aufzulösen, ist eine Mehrheit der in der Mitgliederversammlung anwesenden Mitglieder von 85 % erforderlich. Der Beschluss kann nur nach rechtzeitiger Ankündigung in der Einladung zur Mitgliederversammlung gefasst werden.
- (2) Mit dem Beschluss über die Auflösung kann die Mitgliederversammlung zugleich über die Verwendung des vorhandenen Vermögens beschließen.