



QuLS DMS

Qualitäts- und Leistungsstandards des Council DirectMail Services im DDV Stand: Juni 2011 (red. Anpassung November 2011)

Inhaltsübersicht

| | |
|------|--|
| § 1 | Präambel |
| § 2 | Anwendungsbereich / Unterwerfungserklärung |
| § 3 | Begriffsbestimmungen |
| § 4 | Dokumentationspflicht |
| § 5 | Schulungspflichten |
| § 6 | Kontrolle durch externe Prüfer |
| § 7 | Gütesiegel |
| § 8 | Sanktionen |
| § 9 | Datenschutz-, Datensicherheits- und Verbraucherschutzpflichten |
| § 10 | Kunden- und adresslieferantenschützende Pflichten |

§ 1 Präambel

(1) Datenschutz- und Wettbewerbsrecht sehen Regelungen vor, in welchen Grenzen Unternehmen Werbung direkt an potentielle Kunden (Direktwerbung) versenden dürfen. Störende und aufdringliche Werbemaßnahmen sollen unterbleiben.

(2) Die Mitglieder des Council DirectMail Services (**DMS**) (im Folgenden **Mitglieder**) im Deutschen Dialogmarketing Verband e.V. (**DDV**) sind Dienstleister. Es handelt sich um Dienstleister, die im Rahmen einer Direktmarketingaktion eingebunden sind; vor allem Agenturen, Rechenzentren, Druckereien, Lettershops, Fulfillmentdienstleister, Adressverlage. Sie beraten und unterstützen Unternehmen bei ihren Direktwerbemaßnahmen in den jeweiligen Verarbeitungsstufen (**Direktmarketingleistung**). Als Dienstleister, die regelmäßig mit dem Thema betraut sind, verfügen sie über gute Kenntnis der Grenzen und der Akzeptanz von Direktwerbemaßnahmen, insbesondere der rechtlichen Rahmenbedingungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten.

(3) Um einen über das gesetzliche Maß hinausgehenden Mindeststandard beim Datenschutz, bei der Datensicherheit, beim Verbraucherschutz und beim Umgang mit werbenden Kunden und den Adresslieferanten aus ihrer Sphäre zu gewährleisten, sind die nachfolgenden Anforderungen geschaffen worden.

§ 2 Anwendungsbereich / Unterwerfungserklärung

(1) Soweit ein Mitglied eine Direktmarketingleistung anbietet oder durchführt, setzt das die Einhaltung der nachfolgenden Anforderungen voraus.

(2) Das Mitglied verpflichtet sich vor allem dazu, an der Herbeiführung gesetzeskonformer und verbraucherschützender Direktwerbemaßnahmen mitzuwirken. Diese Mitwirkung erfolgt in erster Linie durch Einhaltung aller Vorschriften für die Erbringung der eigenen Dienstleistungen, die sich aus Rechtsvorschriften und den Verpflichtungen dieser QuLS ergeben. Da die datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit beim Adressseigner liegt, sie jedoch durch ihre Tätigkeit besondere Kenntnisse haben, gehört es weiter zu ihren Pflichten, das datenschutzkonforme Handeln der Adresslieferanten und direktwerbenden Unternehmen durch deutliche Hinweise bezüglich deren Verpflichtungen zu befördern. Im Einzelnen muss sich das Mitglied unterwerfen:

- Pflichten der Schulung seiner Beschäftigten in Datenschutz-, Datensicherheits- und wettbewerbsrechtlichen Themen (§ 5);
- Datenschutz-, Datensicherheits- und Verbraucherschutzpflichten (§ 9);
- Kunden- und adresslieferantenschützende Pflichten (§ 10);
- Pflichten der Dokumentation (§ 4);
- einer regelmäßigen Kontrolle durch externe Prüfer bei jährlicher Abgabe einer detaillierten Versicherung, diese QuLS einzuhalten (§ 6);
- festen Sanktionsregelungen (§ 8).

§ 3 Begriffsbestimmungen

| | |
|------------------------|---|
| Beschäftigte | Festangestellte Personen, Auszubildende und sonstige Beschäftigte wie freie Mitarbeiter, Praktikanten und Aushilfen, die für das Mitglied mit personenbezogenen Daten nicht nur zufällig umgehen oder sonst an der Auftragsdurchführung beteiligt sind. |
| Kunde | Werbetreibender, der personenbezogene Daten für Direktmarketingleistungen nutzt. |
| Adressseigner | Listeigner, also verantwortliche Stelle, die Dritten das Nutzungsrecht an ihren Adressen und/oder weiteren personenbezogenen Daten einräumt. |
| Adresslieferanten | Adressseigner oder von ihm Beauftragter. |
| Personenbezogene Daten | Soweit nicht näher bestimmt, Informationen über natürliche Personen, auf Papier oder auf elektronischen Datenträgern. |

§ 4 Dokumentationspflicht

Die Einhaltung der Pflichten gemäß § 2 Abs. 2 Satz 4 Buchst. a bis c dieser QuLS ist durch Dokumente zu belegen, die jederzeit die Einhaltung der Pflichten und ordnungsgemäße Prozessabläufe dokumentieren. Es gelten die gesetzlichen Mindestaufbewahrungsfristen (HGB/AO).

§ 5 Schulungspflichten

(1) Alle Beschäftigten sind jährlich aufgabenentsprechend, also gemäß den Anforderungen des jeweiligen Arbeitsplatzes, auf die für sie jeweils relevanten Inhalte der QuLS zu schulen. Ändern sich die gesetzlichen Vorschriften oder Regelungen, sind die Beschäftigten erneut in gleicher Weise, vor allem bezüglich der Änderungen, zu schulen. Diese Schulungen umfassen insbesondere folgende Teilaspekte:

- BDSG (namentlich die Voraussetzungen der Auftragsdatenverarbeitung) und sonstige relevante gesetzliche (UWG, TMG, TKG, SGB) und freiwillige Vorschriften des DDV,
- Funktion der DDV-Robinsonliste und von Werbeausschlussdateien,
- Notwendigkeit schriftlicher und für Dritte nachvollziehbarer DV-Vorgaben, einschließlich Sicherheitsmaßnahmen bei der Datenlieferung bzw. -abholung,
- den Inhalt der DDV-Musterformulare DDV-VE „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“ und Individualvereinbarung „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“ und
- die Beachtung des Betriebs- und Geschäftsgeheimnisses bezogen auf das eigene Unternehmen und auf die Unternehmen der Vertragspartner (Information und Verpflichtung nach § 17 UWG).

(2) Die gebotenen Schulungen sind vom Datenschutzbeauftragten oder einem anderen qualifizierten internen oder externen Spezialisten durchzuführen. Das Datum der Schulungen, deren Inhalte und die Teilnahmebestätigung der Beschäftigten müssen schriftlich niedergelegt werden. Gegebenenfalls hat der jeweilige Beschäftigte schriftlich zu bestätigen, dass er an der Schulung teilgenommen hat.

§ 6 Kontrolle durch externe Prüfer

(1) Das Mitglied unterwirft sich mit seinen Pflichten nach § 2 dieser QuLS der Prüfung. Die Prüfung bezieht sich also nicht allein auf die Einhal-



QuLS DMS Qualitäts- und Leistungsstandards des Council DirectMail Services im DDV Stand: Juni 2011 (red. Anpassung November 2011)

tung der gesetzlichen Vorschriften, die punktuell auch durch die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde kontrolliert wird. Vielmehr erfolgt ohne Ausnahme und regelmäßig die Prüfung des Einhaltens aller Pflichten nach § 2 dieser QuLS.

(2) Die Prüfung besteht aus zwei Elementen; nämlich der jährlichen Abgabe einer Bestätigungserklärung und den Vor-Ort-Erst- und -Folgeprüfungen.

(3) In der Bestätigungserklärung, der so genannten Selbstverpflichtungserklärung (SVE), muss sich das Mitglied jährlich einem Fragenkatalog stellen, der detailliert zu einzelnen konkreten Handlungspflichten im Bereich Datenschutz, Datensicherheit, Verbraucherschutz, Kunden- und Adresslieferantenschutz abfragt, ob das Unternehmen von deren Einhaltung ausgeht. Dabei gebietet die Dokumentationspflicht gemäß § 4 dieser QuLS, dass jede Antwort durch Dokumente belegt sein muss. Wird die hinreichende Übereinstimmung mit den Handlungspflichten nicht festgestellt, gelten die Sanktionen des § 8 dieser QuLS.

(4) Die Vor-Ort-Prüfungen korrespondieren mit dieser Dokumentationspflicht. Die Vor-Ort-Erstprüfung erfolgt nach Beitritt des Unternehmens zum Council. Sie entscheidet über die Begründung der Mitgliedschaftstellung. Die erste Vor-Ort-Folgeprüfung ist im dritten Jahr nach der Vor-Ort-Erstprüfung fällig, die weiteren Vor-Ort-Folgeprüfungen jeweils im sechsten Jahr nach der letzten Vor-Ort-Folgeprüfung. Sie dienen dem Zweck, festzustellen, ob sich die Angaben in den das geprüfte Unternehmen betreffenden Bestätigungserklärungen durch die Dokumente weiterhin als erwiesen ergeben.

(5) Die Einzelheiten des Prüfverfahrens regeln die Rahmenbedingungen QuLS.

§ 7 Gütesiegel

(1) Ergibt die Selbstverpflichtungserklärung, dass die jeweiligen Anforderungen dieser QuLS vom geprüften Mitglied eingehalten werden, so ist das geprüfte Mitglied berechtigt, das den erfüllten Anforderungen zugehörige QuLS-Siegel, nämlich Datenverarbeitung, Lettershop, Fulfillment und / oder Adressverlag für das betreffende Jahr zu tragen.

(2) Die Einzelheiten des Gütesiegelverfahrens regeln die Rahmenbedingungen QuLS.

§ 8 Sanktionen

(1) Soweit das mitgliedschaftsbeantragende Unternehmen bei einem Antrag auf Councilmitgliedschaft die Vor-Ort-Erstprüfung (§ 6 Abs. 4 Satz 2 dieser QuLS) nicht besteht, wird der Antrag auf Mitgliedschaft zurückgewiesen.

(2) Wenn das Mitglied die Vor-Ort-Folgeprüfungen (§ 6 Abs. 4 Satz 4 dieser QuLS) nicht besteht und die Einhaltung seiner Pflichten gemäß § 2 Abs. 2 Satz 3 Buchst. a bis c dieser QuLS auch in einer Nachprüfung nicht darlegen kann, wird das Gütesiegel aberkannt. Es erfolgt ein Ausschluss aus dem jeweiligen Council.

(3) Wenn das Mitglied die Bestätigungserklärung (§ 6 Abs. 3 Satz 1 dieser QuLS) nicht oder nicht rechtzeitig abgibt, wird das Gütesiegel aberkannt. Es erfolgt ein Ausschluss aus dem jeweiligen Council.

(4) Die Einzelheiten regeln die Rahmenbedingungen QuLS.

§ 9 Datenschutz-, Datensicherheits- und Verbraucherschutzpflichten

(1) Datenschutzrechtlich ist zu beachten, dass die Mitglieder bei ihren Direktmarketingleistungen regelmäßig bloße Dienstleistungen mit Daten für Auftraggeber durchführen. Beim Auftraggeber wie bei den Adresslieferanten liegt also die wesentliche datenschutzrechtliche Verantwortung. Andererseits sind die besonderen werbedatenschutzrechtlichen Kenntnisse typischerweise bei den Mitgliedern gegeben. Zu ihrem Selbstverständnis gehört es, dem Kunden / Auftraggeber und auch den Adresslieferanten datenschutzkonforme Vorgehensweisen vorzuschlagen. Auch eine eigene datenschutzkonforme Organisation ist für sie selbstverständlich. Dazu gehört es vor allem

- einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt zu haben, soweit gesetzlich erforderlich, dessen Fachkunde, Zuverlässigkeit und Tätigkeit dokumentiert ist;
- die notwendigen Verfahrensverzeichnisse für eigene Verfahren erstellt zu haben;
- und alle relevanten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichtet und über Datenschutz informiert zu haben.

(2) Das Mitglied ist zwar nicht damit beauftragt, das datenschutzkonforme Handeln seiner Kunden umfänglich zu prüfen. Nach dem Qualitätsverständnis der Mitglieder besteht jedoch die Pflicht, die jeweils erbrachte Direktmarketingleistung summarisch aus der Perspektive des Kunden und des Adresslieferanten hinsichtlich Daten- und Verbraucherschutz zu bewerten. Bei erkennbaren Datenschutz- und Datensicherheitsverstößen und Verstößen gegen typische Verbraucherschutzvorschriften ist der Kunde, sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt jeweils dessen Listbroker, Agentur und Adresslieferant, zu informieren.

(3) Sofern Adressen und/oder weitere personenbezogene Daten aus eigenem Bestand geliefert werden,

- ist der Datenbeschaffungsprozess datenschutzkonform durchzuführen und die Rechtmäßigkeit und Herkunft der personenbezogenen Daten zu dokumentieren;
- ist der Datenumgang mit Bezug auf den Kunden und dessen Verwendung auf seine datenschutzmäßige Zulässigkeit zu prüfen und die Prüfung zu dokumentieren;
- sind Schätzdaten im Bestand als solche kenntlich zu machen;
- sind die Empfänger der personenbezogenen Daten und der Umfang und die Art der gelieferten personenbezogenen Daten drei Jahre dokumentiert vorzuhalten;
- ist die Information der Betroffenen oder die Rechtfertigung des Absehens von einer Information zu dokumentieren;
- ist die behördliche Meldung ständig vorzuhalten;
- ist der Kunde zuvor sachlich über die passende Zielgruppe zu beraten;
- sind unzustellbare Retouren kurzfristig in den Bestand einzuarbeiten;
- haben das Mitglied und der Kunde eine ausdrückliche Regelung für den Fall zu treffen, dass unzustellbare Retouren auftreten;
- ist die Prüfung der Rechtmäßigkeit der fortdauernden Speicherung einzuhalten und zu dokumentieren.

(4) Hierzu gehört es, den Kunden, sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt jeweils dessen Listbroker, Agentur und Adresslieferanten, Auftragsunterlagen vorzulegen, die diesen einen datenschutzkonformen Umgang bezüglich der Direktmarketingdienstleistung ermöglichen. Zudem müssen mit der Beauftragung des Mitglieds Angaben über die Art und den Umfang der technischen Verarbeitung personenbezogener Daten sowie die Betroffenengruppe vereinbart sein.

(5) Außerdem informiert das Mitglied seinen Kunden, sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt jeweils dessen Listbroker, Agentur und Adresslieferanten, umfassend über wichtige datenschutz-, datensicherheitsmäßige oder verbraucherschützende Anforderungen bei Direktwerbemaßnahmen. Dazu gehören

- Hinweise über die Zulässigkeit, personenbezogene Daten zu verarbeiten,
- Hinweise über den Umgang mit personenbezogenen Daten im Auftrag gemäß der Regeln über die Auftragsdatenverarbeitung und deren Grenzen,



QuLS DMS Qualitäts- und Leistungsstandards des Council DirectMail Services im DDV Stand: Juni 2011 (red. Anpassung November 2011)

- Hinweise zu einer datenschutzkonformen Datenweitergabe,
 - Hinweise auf besondere Datenschutzerfordernungen beim internationalen Datentransfer, sofern gegeben,
 - Hinweise über Werbewiderspruchsrechte, Hinweispflichten auf diese Werbewiderspruchsrechte, die Pflicht zur Berücksichtigung von Werbewidersprüchen sowie auf Auskunftsrechte des Beworbenen und den Umgang damit,
 - Hinweise auf Pflichten der Berichtigung, der Löschung und der Sperrung von Daten und der Dokumentation dieser Maßnahmen,
 - soweit gegeben Hinweise auf Meldepflichten,
 - soweit erkennbar Fremdadressen verwendet werden, Hinweise darauf, dass der Fremdadressenverwendung klare Vorgaben des Adresslieferanten zugrunde liegen müssen, die gegebenenfalls bedeuten können, die vom Mitglied verarbeiteten Fremdadressen nicht an den Kunden auszuliefern, und dass die Unterbeauftragung von Seiten des Adresslieferanten geregelt und erlaubt sein muss und
 - Hinweise auf besondere technische und organisatorische Datensicherheitsmaßnahmen nach Anforderungen des Adresslieferanten, sofern bekannt.
- (6) Personalisiertes Papier und sonstige Datenträger mit personenbezogenen Informationen sind nach Datenschutzregeln, also durch Aktenvernichter oder geprüfte Aktenvernichtungsunternehmen, zu entsorgen.
- (7) Das Mitglied wird den Abfluss von Daten dem Kunden, sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt jeweils dessen Listbroker, Agentur und Adresslieferanten, sofort mitteilen. Dabei muss der Abfluss feststehen. Die Frist gilt daher als gehalten, wenn angemessene Ermittlungsmaßnahmen zur Feststellung vorgenommen worden sind.
- (8) Das Mitglied weist seinen Kunden, sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt jeweils dessen Listbroker, Agentur und Adresslieferanten, darauf hin, dass die Lieferung von Adressen und/oder weiteren personenbezogenen Daten durch sichere Übermittlung (z. B. hinreichend verschlüsselt) erfolgen soll. Soweit das Mitglied selbst personenbezogene Daten überträgt oder empfängt, hat es im Rahmen der Installation hinreichender technischer, organisatorischer und personeller Informationssicherheitsmaßnahmen auch geeignete Einrichtungen der datensicheren Übertragung vorzuzulassen, anzubieten und die Sender / Empfänger darauf hinzuweisen, dass nur eine datensichere Übertragung an weitere Verarbeiter zugelassen ist. Entsprechendes gilt für personalisierte Drucksachen. Den konkreten Informationssicherheitsmaßnahmen hat eine informationsbezogene Risikoanalyse voranzugehen. Sie ist zu dokumentieren.
- (9) Personenbezogene Daten, mit denen im Auftrag des Kunden umgegangen wird, auch gelieferte Bestände und bei der Verarbeitung entstandene Bestände, Markierungen auf Referenzbeständen etc., sind sechs Monate nach der letzten Postauflieferung vollständig zu löschen, sofern nicht das Gesetz eine Sperrung gebietet. Weist der Kunde das Mitglied zu einer längeren Vorkhaltung an, muss diese Anweisung dokumentiert sein und darf nicht erkennbar den Vorgaben des Adresslieferanten widersprechen.
- (10) Das Mitglied wird teilweise Dienstleister in Anspruch nehmen, die zwar nicht zum Erheben und / oder Verwenden personenbezogener Daten eingesetzt sind, jedoch als Prüfungs- (Auditor) oder Wartungsunternehmen (Softwarefernwartung) mit personenbezogenen Daten in Kontakt kommen. Dabei sind die speziellen Anforderungen der Kunden ebenso einzuhalten wie entsprechend die gesetzlichen Anforderungen zur Auftragsdatenverarbeitung.
- (11) Unabhängig von der Unterwerfung unter diese QuLS ist das Mitglied verpflichtet, die jeweils aktuelle Verpflichtungserklärung DDV-VE „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“ selbst zu unterzeichnen und im Original beim DDV zu hinterlegen.
- (12) Bei Einschaltung von Unterauftragnehmern bei der Erhebung und Verwendung von personenbezogenen Daten holt das Mitglied die Zustimmung des Kunden ein und überzeugt sich beim Unterauftragnehmer von den dort getroffenen technischen und organisatorischen Datensicherheitsmaßnahmen. Das Ergebnis ist vom Mitglied zu dokumentieren. Der Kunde ist

hierbei zu beraten.

(13) Sofern das Mitglied seinen Sitz außerhalb Deutschlands, jedoch innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums hat, sind die Regeln dieser QuLS, einschließlich ihrer Verweise auf gesetzliche Vorschriften, entsprechend anzuwenden. Sitzt das Mitglied in einem Staat außerhalb des Gebiets des Europäischen Wirtschaftsraums, müssen – ergänzend zu den in diesen QuLS genannten Anforderungen – die hinreichenden Voraussetzungen für einen datenschutzkonformen technischen Datenumgang in diesem Staat erfüllt sein.

§ 10 Kunden- und adresslieferantenschützende Pflichten

- (1) Den Mitgliedern ist bewusst, dass die gesetzeskonforme Auftragsdurchführung wie die Einhaltung der zusätzlichen Anforderungen dieser QuLS nur mit standardisierten Geschäftsprozessen möglich ist. Der Prozess vom Auftragseingang bis zur Auslieferung des Ergebnisses muss durch Standardarbeitsanweisungen vorgegeben sein. Dazu gehört es, dass die Durchführung sämtlicher Aufträge zu Überwachungszwecken unter einer eindeutigen Auftragsnummer lückenlos und nachvollziehbar dokumentiert ist. Die Dokumentation der einzelnen Arbeitsschritte ist verbindlich. Systematische auftragsbegleitende Qualitätskontrollen sind durchzuführen und zu dokumentieren; das Vier-Augen-Prinzip ist generell zu beachten. Für den Fall, dass ein Fehler auftritt und festgestellt wird, ist eine Vorgehensweise zur Abhilfe dokumentiert festzulegen und den Beschäftigten bekannt zu machen.
- (2) Soweit personenbezogene Daten beim Mitglied eingehen oder versendet werden, ist dieser Transfer unter Angabe von Absender, Kunde, Auftragsnummer, Eingangsdatum, Format und Bezeichnung, Transportart, Anzahl der Datensätze und Art der Datenkategorien zu dokumentieren. Datenlieferungen sind vor irreversibler oder kostenverursachender Verwendung auf ihre erkennbare Integrität zu prüfen. Über erkannte Mängel ist der Kunde sofort nachweislich zu informieren.
- (3) Soweit Ausgangsprodukte empfangen, gegebenenfalls eingelagert werden, ist der Wareneingang und -ausgang lückenlos nach Qualität und Quantität unter Angabe von Datum, Uhrzeit und Verantwortlichem zu dokumentieren. Jeder Lagereinheit ist ein eindeutig gekennzeichnete Lagerplatz zuzuweisen. Buchungen von Bestandsänderungen dürfen nur von ausdrücklich benannten Beschäftigten vorgenommen werden. Hochwertige oder sonst besonders sensible Ausgangsprodukte werden gesondert eingelagert und gekennzeichnet. Inventuren sind regelmäßig durchzuführen und zu dokumentieren. Die Ausgangsprodukte sind gegen Wegnahme und Zerstörung nach außen und innen zu sichern. Alle im Lagerbereich Beschäftigten sind auf die Sauberkeit im Lager zu verpflichten. Bei Bedarf sind Zuständigkeiten zu definieren. Für personalisierte Ausgangsprodukte sind die Anforderungen nach § 9 dieser QuLS zu beachten.

(4) Wenn Adresslisten gehalten oder angeboten werden, sind diese unter einem eindeutigen Namen des Adressigners oder unter einer allgemein gültigen, unverwechselbaren und damit für den Anbieter rückführbaren Bezeichnung zu halten und / oder anzubieten. Der Ursprung einer Adresse aus eigenem Bestand muss zu diesem Bestand und einer Herkunft klar zuzuordnen sein.

- (5) Angebote von Mitgliedern, spätestens alle späteren Verträge mit Mitgliedern müssen mindestens transparent enthalten
- die eindeutige und fortlaufende Auftragsnummer,
 - eine Auftragsbezeichnung,
 - den Adresssigner, sofern nicht dieser über eine andere Stelle, beispielsweise eine Agentur, Unteraufträge an das Mitglied dem Grund und dem Inhalt nach datenschutzkonform freigegeben hat,
 - das zu bewerbende Produkt,
 - die Leistungsbeschreibung nach Input oder Output (alle Verarbeitungsschritte, einschließlich Material, Kostenangabe, gegebenenfalls Mengentabelle),



QuLS DMS

Qualitäts- und Leistungsstandards des Council DirectMail Services im DDV Stand: Juni 2011 (red. Anpassung November 2011)

- die Benennung der Fremddienstleister bei Dialogmarketingleistungen mit Personenbezug, die nicht vom Mitglied selbst erbracht werden,
- die Notwendigkeit von Freigaben bei vom Kunden vorzunehmenden Änderungen der geplanten und zunächst angebotenen Verwendung der Adressen und/oder weiteren personenbezogenen Daten, den Ansprechpartner beim Mitglied und beim Kunden,
- bei Empfang von Adressen und/oder weiteren personenbezogenen Daten und sonstigen Ausgangsprodukten eine Anforderung der Anschriften der Lieferanten, soweit nicht vorhanden,
- Adressgruppen-, Selektions- und Mengenangaben von etwaig vom Mitglied im Auftrag empfangenen und verwendeten oder gelieferten Adressen und/oder weiteren personenbezogenen Daten,
- soweit Personalisierungsleistungen angeboten werden, eine Anforderung der Beschreibung der Daten und des Textes zum Drucken und Personalisieren, soweit nicht vorhanden,
- Empfänger, Lieferform und Liefertermin (KW), Postaufliefertermin – PAL (KW) von an- und auszuliefernden Adressen und/oder weiteren personenbezogenen Daten und Produkten,
- sofern zum Leistungsgegenstand gehörig eindeutige und aussagefähige List- und Selektionsbezeichnungen,
- gegebenenfalls notwendige weitere Angaben zur Auftragsdatenverarbeitung wie Speicherung von Mailbeständen zur Nachbearbeitung, verlängerte Speicherfristen, einschließlich der Verpflichtung auf die aktuelle DDV-VE „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“, Preis, etwaige Auflagen (Anzahl, Versionen), Preis pro Tausend, sämtliche Nebenkosten, einschließlich etwaiger Kosten für Druckplatten, Porto,
- bei Lieferung von Adressen und/oder weiteren personenbezogenen Daten Mindestabrechnungskonditionen und Verarbeitungsbeschränkungen,
- bei Fremddatenlieferungen etwaige Freigaben der Listeigner, insbesondere bezüglich besonderer Auftragsumstände wie Mehrfacheinsatz, Einsatz von Optimierungsverfahren,
- soweit entgeltlich personenbezogene Daten geliefert oder verarbeitet werden, den voraussichtlichen Termin für die Vorlage des Abrechnungsprotokolls (zeitnah zum Leistungsdatum) und
- sonstige Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten.

Der Kunde bekommt vom Mitglied in jedem Fall eine Auftragsbestätigung.

- (6) Das Mitglied hat den Kunden, wenn dieser erkennbar selbst weitere Auftragnehmer für Direktmarketingleistungen einschaltet, zu beraten, insbesondere auf den Standard der jeweils aktuellen Verpflichtungserklärung DDV-VE „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“ hinzuweisen. Soweit nicht konkret möglich, sollen Nebenkosten mit „Zirka“-Werten beziffert werden. Bei etwaig angebotenen Adressen und/oder weiteren personenbezogenen Daten sind inaktive Bestände sowie Bestände mit Besonderheiten bezüglich der Retourenquote in Beschreibungen und Selektionsbezeichnungen klar als solche zu benennen. Das gilt besonders für Adresslisten, die schlecht gepflegt oder die nicht oder kaum bereinigt worden sind.
- (7) Das Mitglied bietet die Nutzung der DDV-Robinsonliste mit an, sofern es um Abgleiche mit Fremddaten von Verbrauchern geht und es den Abgleich durchführt oder verantwortlich steuert.
- (8) Der Kunde wird vom Mitglied verpflichtet, seinerseits Änderungen der in der Auftragsbestätigung festgehaltenen Punkte unverzüglich dem Mitglied gegenüber mitzuteilen und eine explizite Freigabe einzuholen.
- (9) Der Kunde ist mit seinen Erfüllungsgehilfen zu verpflichten, Werbewidersprüche Betroffener, die nicht nur die Werbung des Kunden betreffen, an das Mitglied weiterzuleiten. Das Mitglied wird unverzüglich die weitere datenschutzkonforme Verarbeitung dieser Widersprüche veranlassen. Entsprechendes gilt für Retouren. Sofern nicht vom Mitglied übernommen oder in seiner rechtlichen Zuständigkeit liegend, ist der Kunde, sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt jeweils der Listbroker, die Agentur und der Adresslieferant, darüber zu informieren, dass eingehende Auskunftersuchen des Betroffenen unverzüglich, zuvorkommend, ausführlich und abschließend wie zugehörige weitere Fragen hinsichtlich seiner personenbezogenen Daten zu beantworten sind.

(10) Weisungen zur Verarbeitung eines **Treuhandbestandes** müssen schriftlich vorliegen. Die Rechtskonformität der Weisungen ist zu prüfen. Im Falle, dass eine Weisung erkennbar geltendem Recht widerspricht, ist dieser Weisung mit der entsprechenden Begründung zu widersprechen. Alle Verarbeitungen sind zu protokollieren.

(11) Soweit Direktmarketingdienstleistungen jedenfalls auch aus einer abrechenbaren technischen Verarbeitung personenbezogener Daten bestehen, hat das Mitglied im Rahmen der Abrechnung umgehend nach Abschluss der Leistung transparente und nachvollziehbare Einsatz- bzw. Abrechnungsprotokolle mit den Inhalten nach § 10 Absatz 12 dieser QuLS zur Verfügung zu stellen.

(12) **Einsatz- bzw. Abrechnungsprotokolle** nach § 10 Absatz 11 dieser QuLS müssen folgende Angaben beinhalten:

- das Erstellungsdatum,
- das Leistungsdatum,
- die Bezeichnung des Jobs,
- die Listbezeichnung,
- [pro Datei] Zahl der gelieferten Adressen,
- /. eliminierte Adressen, die sich aus postalischer Prüfung u.a. Korrekturen ergeben,
- = Bruttomenge für Abgleich (Abgleich Input),
- /. Adressen, die durch Dublettenabgleich eliminiert wurden,
- = Nettomenge nach Abgleich (Abgleich Output),
- /. Reduzierungen nach Auftrag des Kunden,
- = Einsatzmenge.

Einstellungen der Software sind gesondert zu dokumentieren.

(13) Die Angaben des Abrechnungsprotokolls sind auf Verlangen des Kunden durch **Maschinenprotokolle** nachzuweisen. Zwischen dem Gesamtprotokoll über alle Adressgruppen für den Kunden und den Abrechnungsprotokollen für jeden einzelnen Adresslieferanten muss Übereinstimmung bestehen, was üblicherweise durch Ausdruck eines Zeilenauszeuges aus dem Gesamtprotokoll gewährleistet wird.

(14) Mit fehlerhaft erstellten Produkten ist nach den Weisungen des Kunden umzugehen. Bei Entsorgung sind die gesetzlichen Vorschriften, bei Entsorgung von personalisierten Ausgangsprodukten datenschutzkonforme Aktenvernichtungswege einzuhalten. Werden dem Mitglied falsche, fehlerhafte Ausgangsprodukte oder eine nicht vereinbarte Quantität geliefert, ist der Kunde über die erkannten Mängel sofort nachweislich zu informieren.

(15) Ist während der Erstellung absehbar, dass sich Aufliefertermine unverhältnismäßig verschieben, ist der Kunde hierüber unverzüglich zu informieren.

(16) Das Mitglied verpflichtet sich in seinen **Werbeaussagen** zum Grundsatz der Wahrheit und Klarheit (z. B. eindeutige Listenbezeichnung, Brokervergütung, Angaben zur Exklusivität, Datum der letzten Datenkartenaktualisierung) sowie zum fairen Wettbewerb.