



## QuLS DMS

# Qualitäts- und Leistungsstandards des Kompetenz-Center DirectMail Services im DDV

Stand: 2017 (mit Regelungen DSGVO)

### Inhaltsübersicht

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

### § 1 Präambel

(1) Das geltende Datenschutz- und Wettbewerbsrecht sehen Regelungen vor, in welchen Grenzen Unternehmen Kunden- und Interessentendaten für Werbemaßnahmen, namentlich Direktwerbung, versenden dürfen. Störende und aufdringliche Werbemaßnahmen sollen unterbleiben.

(2) Die Mitglieder des Kompetenz-Center DirectMail Services (**DMS**) (im Folgenden **Mitglieder**) im Deutschen Dialogmarketing Verband e.V., Frankfurt (**DDV**), sind Dienstleister und beraten und unterstützen Unternehmen bei ihren Dialogmarketingmaßnahmen in den jeweiligen Verarbeitungsstufen (**Dialogmarketingleistungen**); vor allem als Agentur, als Rechenzentren, als Druckerei, als Lettershop, als Fulfillmentdienstleister oder als Adressverlag. Als Dialogmarketingdienstleister sind sie mit dem Datenschutz- und Wettbewerbsrecht vertraut.

(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 Dialogmarketingleistung anbietet oder durchführt, setzt das die Einhaltung der nachfolgenden Anforderungen voraus.

(2) Das Mitglied verpflichtet sich dazu, an der Herbeiführung gesetzeskonformer und verbraucherschützender Dialogmarketingleistungen mitzuwirken. Zwar liegt die gesetzliche Verantwortung für die Verarbeitung der Adressdaten beim Adressseigner. Sofern das Mitglied nicht als Adressverlag selbst Verantwortlicher ist, fehlen dem Adressseigner häufig spezielle werbenschutzrechtliche Kenntnisse. Das Mitglied verpflichtet sich daher auf Basis der nachfolgenden Vorschriften (**Qualitäts- und Leistungsstandards des Kompetenz-Center DirectMail Services im DDV, QuLS DMS**), seine Dienstleistungen so zu erbringen, dass dem Adressseigner die Erfüllung der Datenschutzgesetze und dialogmarketingorientierten Wettbewerbsgesetze erleichtert möglich wird. Im Einzelnen muss sich das Mitglied unterwerfen:

- a) Der Pflicht zur Schulung seiner Beschäftigten in Datenschutz-, Datensicherheits- und wettbewerbsrechtlichen Themen (§ 5);
- b) vertraglichen Datenschutz-, Datensicherheits- und Verbraucherschutzpflichten (§ 9);
- c) Kunden- und adresslieferantenschützenden Pflichten (§ 10);
- d) Pflichten der Dokumentation (§ 4);

- e) einer regelmäßigen Kontrolle durch externe Prüfer bei zweijährlicher Abgabe einer detaillierten Versicherung, diese QuLS DMS einzuhalten (§ 6);
- f) festen Strafmaßnahmen (§ 8).

### § 3 Begriffsbestimmungen

- Beschäftigte** Festangestellte Personen, Auszubildende und sonstige Beschäftigte wie freie Mitarbeiter, Praktikanten und Aushilfen, die für das Mitglied mit Adressdaten nicht nur zufällig umgehen oder sonst an der Auftragsdurchführung beteiligt sind.
- Kunde** Werbetreibender, der die Adressdaten für seine Zwecke über den Dienstleister nur mit Zustimmung des Adressseigners nutzen darf.
- Adressseigner** Das Unternehmen, das die Adressdaten selbst erhoben oder in sonstiger Weise erworben hat (Verantwortlicher im Sinne des Datenschutzrechts).
- Adresslieferant** Adressseigner oder von ihm Beauftragter.
- Adressdaten (-sätze)** Personenbezogene Daten, deren Verarbeitung den datenschutzrechtlichen Anforderungen unterliegt (wie Namen, Postadressen, Kommunikationsdaten und sonstige personenbezogene Daten).
- Dialogmarketingleistung** Dienstleistungen, die mit der Verarbeitung personenbezogener Daten einhergehen, wie typischerweise der personalisierte Druck einer Druckerei, das Erstellen personalisierter Mailings durch einen Lettershop, die Bestellungsannahme, Lagerhaltung, Kommissionierung und Verpackung durch Fulfillmentdienstleister oder die Vermietung oder der Verkauf von Adressdaten durch Adressverlage.

### § 4 Dokumentationspflicht

Die Einhaltung der Pflichten zur Schulung, zur Einhaltung von Datenschutz-, Datensicherheits- und Verbraucherschutzpflichten, Kunden- und adresslieferantenschützenden Pflichten (§ 2 Abs. 2 Satz 5 Buchst. a bis c QuLS DMS) ist durch Dokumente zu belegen, die jederzeit die Einhaltung der Pflichten und ordnungsgemäße Prozessabläufe dokumentieren. Es gelten die gesetzlichen Mindestaufbewahrungsfristen (HGB/AO). Protokolle sind mindestens fünf Jahre aufzubewahren.

### § 5 Schulungspflichten

- (1) Alle Beschäftigten sind jährlich aufgabenentsprechend, also gemäß den Anforderungen ihres jeweiligen Arbeitsplatzes, auf die für sie jeweils relevanten Inhalte der QuLS DMS 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:
- a) DSGVO (namentlich die Voraussetzungen der Auftragsverarbeitung von Daten), BDSG (idF DSAnpUG-EU) und sonstige relevante gesetzliche Vorschriften (UWG, TKG, SGB, E-Privacy-Vorschriften) und Vorgaben des DDV;
  - b) Funktion der DDV-Robinsonliste und von Werbeausschlussdateien,
  - c) Notwendigkeit schriftlicher und für Dritte nachvollziehbarer DV-Vorgaben, einschließlich Sicherheitsmaßnahmen bei der Datenlieferung bzw. -abholung;



## QuLS DMS Qualitäts- und Leistungsstandards des Kompetenz-Center DirectMail Services im DDV Stand: 2017 (mit Regelungen DSGVO)

- d) den Inhalt der DDV-Regeln zur Auftragsverarbeitung und zugehöriger Individualvereinbarung „Auftragsverarbeitung“;
- e) 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 Datenschutzfachmann durchzuführen. Das Datum der Schulungen, deren Inhalte und die Bestätigung der Teilnahme der konkreten Beschäftigten müssen schriftlich niedergelegt sein. 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 DMS der Kontrolle (**Prüfung**). Die Prüfung bezieht sich nicht allein auf die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, die punktuell auch durch die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde kontrolliert werden. Vielmehr erfolgt ohne Ausnahme und regelmäßig die Prüfung des Einhaltens aller Pflichten nach § 2 QuLS DMS.

(2) Die Prüfung besteht aus zwei Elementen: Erstens der zweijährlichen Abgabe einer Bestätigungserklärung für die folgenden zwei Jahre und zweitens den Vor-Ort-Erst- und -Folgeprüfungen.

(3) In der Bestätigungserklärung, der so genannten Selbstverpflichtungserklärung (**SVE**), muss jedes Mitglied zweijährlich zwingend Antworten auf Fragen geben, die detailliert zu den einzelnen konkreten Handlungspflichten im Bereich Datenschutz, Datensicherheit, Verbraucherschutz, Kunden- und Adresslieferantenschutz gestellt werden. Soweit die Fragen die aktuellen Tätigkeiten des Unternehmens nicht betreffen, sind sie so zu beantworten, als ob das Unternehmen die zugrundeliegende Handlung ausführt. Dabei gebietet die Dokumentationspflicht gemäß § 4 QuLS DMS, dass jede Antwort durch Dokumente belegt sein muss. Wenn beispielsweise bestätigt wird, dass hinreichende Datensicherheitsmaßnahmen vorliegen, muss die Dokumentation zeigen, dass Arbeitsanweisungen zur Umsetzung dieser Datensicherheitsmaßnahmen gegeben sind. Kann im Rahmen der Vor-Ort-Prüfungen (§ 6 Abs. 4 QuLS DMS) die tatsächlich hinreichende Übereinstimmung mit den Pflichten nach § 2 QuLS DMS nicht festgestellt werden, gelten die Strafmaßnahmen des § 8 QuLS DMS.

(4) Die Vor-Ort-Prüfungen korrespondieren mit der Dokumentationspflicht (§ 4, § 6 Abs. 3 Satz 3 QuLS DMS). Die Vor-Ort-Erstprüfung erfolgt spätestens 3 Monate nach Beitritt des Unternehmens zum Kompetenz-Center. Sie entscheidet über die Begründung der Mitgliedschaftsstellung. 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, stichprobenmäßig festzustellen, dass die Antworten in der Selbstverpflichtungserklärung des Unternehmens (§ 6 Abs. 3 Satz 1 QuLS DMS) durch die Dokumente und Umstände vor Ort tatsächlich bestätigt werden.

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

### § 7 Gütesiegel

(1) Ergibt die Selbstverpflichtungserklärung, dass die jeweiligen Anforderungen dieser QuLS DMS 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 die betreffenden Jahre zu tragen. Das Gütesiegel darf nur unter unmittelbarer Angabe des Gültigkeitszeitraums (mit Jahreszahlen) verwendet werden.

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

### § 8 Strafmaßnahmen

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

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

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

(4) Die Einzelheiten regeln die Rahmenbedingungen QuLS DMS/ZM.

### § 9 Datenschutz-, Datensicherheits- und Verbraucherschutzpflichten

(1) Datenschutzrechtlich ist zu beachten, dass die Mitglieder – sofern das Mitglied nicht als Adressverlag selbst Verantwortlicher ist – bei ihren Dialogmarketingleistungen regelmäßig bloße Dienstleistungen mit Daten für Adresseigener und Kunden durchführen. Beim Adresseigner liegt also die wesentliche datenschutzrechtliche Verantwortung. Andererseits sind die besonderen werbedatenschutzrechtlichen Kenntnisse typischerweise bei den Mitgliedern gegeben. Zu ihrem Selbstverständnis gehört es, dem Adresseigner wie dem Kunden und einem Adresslieferanten datenschutzkonforme Vorgehensweisen nachweislich vorzuschlagen. Auch eine eigene datenschutzkonforme Organisation ist für sie selbstverständlich.

(2) Zu den Pflichten des Mitglieds gehört es,

- a) einen gesetzlich gebotenen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt zu haben, dessen Fachkunde, Zuverlässigkeit und Tätigkeit dokumentiert ist,
- b) das notwendige Verzeichnis aller Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30 Abs. 1 DSGVO) erstellt zu haben,
- c) das notwendige Verzeichnis zu allen Kategorien von im Auftrag eines Verantwortlichen durchgeführten Tätigkeiten der Verarbeitung (Art. 30 Abs. 2 DSGVO) aufgestellt zu haben und
- d) alle relevanten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichtet, über Datenschutz-, Datensicherheits- und wettbewerbsrechtlichen Themen informiert und angewiesen zu haben.

(2) Das Mitglied ist zwar nicht damit beauftragt, das datenschutz-, datensicherheits- und verbraucherschutzkonforme Handeln seiner Adresseigner und Kunden umfassend rechtlich zu prüfen. Nach dem Qualitätsverständnis der Mitglieder soll jedoch die selbstgesetzte Pflicht bestehen, die jeweils zu erbringenden Dialogmarketingleistungen summarisch aus der Perspektive des Adresseigners und des Kunden auf Basis vorhandener Informationen hinsichtlich Datenschutz, Datensicherheit und Verbraucherschutz zu bewerten. Bei erkennbaren Datenschutz-, Datensicherheitsverstößen und Verstößen gegen typische Verbraucherschutzvorschriften sind der Kunde und – sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt – jeweils der



## QuLS DMS Qualitäts- und Leistungsstandards des Kompetenz-Center DirectMail Services im DDV Stand: 2017 (mit Regelungen DSGVO)

Adresseigener sowie Listbroker, Agentur und Adresslieferanten des Kunden, zu informieren.

- (3) Sofern das Mitglied Adressdaten im Auftrag des Kunden bereitstellt,
- ist der Datenbeschaffungsprozess datenschutzkonform durchzuführen und die Rechtmäßigkeit und Herkunft der Adressdaten zu dokumentieren;
  - ist der Datenumgang mit Bezug auf den Kunden und dessen Verwendung auf seine datenschutzmäßige Zulässigkeit summarisch zu prüfen (§ 9 Abs. 2 Satz 2 QuLS DMS) und die Prüfung zu dokumentieren;
  - sind Schätzdaten im Bestand als solche kenntlich zu machen;
  - sind die Empfänger von Adressdaten und der Umfang und die Art der gelieferten Adressdaten drei Jahre dokumentiert vorzuhalten;
  - ist die Information der Betroffenen oder die Rechtfertigung des Absehens von einer Information (§§ 13, 14 DSGVO) zu dokumentieren;
  - ist der Kunde zuvor sachlich über die passende Zielgruppe zu beraten;
  - haben das Mitglied und der Kunde eine ausdrückliche Regelung für den Fall zu treffen, dass unzustellbare Retouren auftreten;
  - ist die Prüfung der Rechtmäßigkeit der über den Auftrag hinaus fort-dauernden Speicherung vorzunehmen und zu dokumentieren.

(4) Zur Prüfungspflicht hinsichtlich Datenschutz, Datensicherheit und Verbraucherschutz (§ 9 Abs. 2 Satz 2 QuLS DMS) gehört es weiter, den Kunden und – sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt – jeweils Adresseigener sowie Listbroker, Agentur und Adresslieferanten des Kunden, Auftragsunterlagen vorzuhalten und vorzulegen, die diesen einen datenschutzkonformen Umgang bezüglich der Dialogmarketingleistungen ermöglichen. Zudem müssen mit der Beauftragung des Mitglieds Angaben über die Art und den Umfang der technischen Verarbeitung der Adressdaten sowie die Betroffenengruppe vereinbart sein. Jedes Mitglied hat zu prüfen, dass seine Tätigkeit mit den Daten durch einen schriftlichen Auftrag gerechtfertigt ist, der nachweislich auf den Adressseigner zurückzuführen ist.

(5) Weiterhin informiert das Mitglied seine Kunden und – sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt – jeweils die Adressseigner sowie die Listbroker, die Agentur und die Adresslieferanten der Kunden umfassend über wichtige datenschutz-, datensicherheitsmäßige oder verbraucherschützende Anforderungen bei Dialogmarketingmaßnahmen. Dazu gehören

- Hinweise über die Zulässigkeit, Adressdaten zu verarbeiten,
- Hinweise über den Umgang mit Adressdaten im Auftrag gemäß der Regeln über die Auftragsverarbeitung von Daten und deren Grenzen,
- 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 die Betroffenen-Rechte auf Information, Berichtigung, Löschung, Vergessenwerden, die Einschränkung der Verarbeitung und die Dokumentation dieser Maßnahmen,
- Hinweise auf Meldepflichten bei Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten,
- soweit erkennbar Fremddressen verwendet werden, Hinweise darauf, dass der Fremddressenverwendung klare Vorgaben des Adressseigners zugrunde liegen müssen, die gegebenenfalls bedeuten können, die vom Mitglied verarbeiteten Fremddressen nicht an den Kunden auszuliefern, und dass die Unterbeauftragung von Seiten des Adressseigners geregelt und erlaubt sein muss und

- Hinweise auf besondere technische und organisatorische Datensicherheitsmaßnahmen nach Anforderungen des Adressseigners, sofern bekannt.

(6) Personalisiertes Papier und sonstige Datenträger mit Adressdaten sind nach Datenschutzregeln, also durch Aktenvernichter oder geprüfte Aktenvernichtungsunternehmen, nach Sicherheitsstufe 3 der DIN 66399-2 zu entsorgen.

(7) Das Mitglied wird jede bekannt gewordene Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten dem Kunden und – sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt – jeweils dem Adressseigner sowie dem Listbroker, der Agentur und dem Adresslieferanten des Kunden unverzüglich mitteilen. Die Frist gilt als gehalten, wenn angemessene Ermittlungsmaßnahmen zur Feststellung vorgenommen worden sind.

(8) Das Mitglied weist seinen Kunden und – sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt – jeweils Adressseigner sowie Listbroker, Agentur und Adresslieferanten des Kunden darauf hin, dass die Lieferung von Adressdaten durch sichere Übermittlung (z. B. hinreichend verschlüsselt) erfolgen muss. Soweit das Mitglied selbst Adressdaten überträgt oder empfängt, hat es im Rahmen der Installation hinreichender technischer, organisatorischer und personeller Informationssicherheitsmaßnahmen auch geeignete Einrichtungen der datensicheren Übertragung vorzuhalten, anzubieten und die Sender/Empfänger darauf hinzuweisen, dass nur eine datensichere Übertragung an weitere Verarbeiter zugelassen ist. Entsprechendes gilt für das Senden/Empfangen personalisierter Drucksachen. Den konkreten Informationssicherheitsmaßnahmen hat eine informationsbezogene Risikoanalyse (§ 32 DSGVO) voranzugehen. Sie ist zu dokumentieren.

(9) Adressdaten, mit denen im Auftrag des Adressseigners auf Wunsch des Kunden umgegangen wird, auch gelieferte Bestände und bei der Verarbeitung entstandene Bestände, Markierungen auf Referenzbeständen etc., sind spätestens sechs Monate nach der letzten Postauflieferung vollständig nachweislich für fünf Jahre – unter Angabe der Tatsache der Löschung mit Datum- und Zeitangabe, Löschart und verantwortlicher Person – zu löschen, sofern nicht das Gesetz eine Einschränkung der Verarbeitung gebietet. Weist der Kunde das Mitglied zu einer längeren Vorhaltung an, muss diese Anweisung dokumentiert sein und darf nicht erkennbar den Vorgaben des Adressseigners widersprechen.

(10) Das Mitglied wird teilweise Dienstleister in Anspruch nehmen, die zwar nicht unmittelbar zum Verarbeiten von Adressdaten eingesetzt sind, jedoch als Prüfungs- (Auditor) oder Wartungsunternehmen (Softwarefirmen) mit Adressdaten in Kontakt kommen. Dabei sind die speziellen Anforderungen der Kunden ebenso einzuhalten wie die gesetzlichen Anforderungen an eine Auftragsverarbeitung.

(11) Unabhängig von der einseitigen Unterwerfung unter diese QuLS DMS verpflichtet sich das Mitglied, sich bei jedem Verarbeitungsauftrag an den Inhalt der DDV-Regeln zur Auftragsverarbeitung zu halten und seine Leistungen mit personenbezogenen Datenbezug erst nach vorherigem Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrags wie nach der DDV-Individualvereinbarung „Auftragsverarbeitung“ oder mit den DDV-Regeln zur Auftragsverarbeitung (DDV-Verpflichtungserklärung) zu erbringen.

(12) Bei Einschaltung von Unterauftragnehmern für die Verarbeitung von Adressdaten holt das Mitglied die Zustimmung des Adressseigners und Kunden ein und überzeugt sich nachweislich von den beim Unterauftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Datensicherheitsmaßnahmen. Der Kunde ist hierbei auf Wunsch zu beraten.



## QuLS DMS

### Qualitäts- und Leistungsstandards des Kompetenz-Center DirectMail Services im DDV

Stand: 2017 (mit Regelungen DSGVO)

(13) Sofern das Mitglied seinen Sitz außerhalb Deutschlands, jedoch innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums hat, sind die Regeln dieser QuLS DMS, 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 DMS genannten Anforderungen – die hinreichenden Voraussetzungen für eine datenschutzkonforme Datenverarbeitung in diesem Staat erfüllt sein.

#### § 10 Kunden- und adresslieferantenschützende Pflichten

(1) Dem Mitglied ist bewusst, dass die gesetzeskonforme Auftragsdurchführung wie die Einhaltung der zusätzlichen Anforderungen dieser QuLS DMS nur mit standardisierten Geschäftsprozessen möglich ist. Der Prozess vom Auftragsingang 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 einzelner Arbeitsschritte ist verbindlich. Systematische auftragsbegleitende Qualitätskontrollen sind durchzuführen und zu dokumentieren; das Vier-Augen-Prinzip ist 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 Adressdaten unmittelbar beim Mitglied eingehen oder von ihm versendet werden, ist dieser Transfer unter Angabe der Anzahl der Datensätze und Art der Daten zu dokumentieren. Datenlieferungen sind vor irreversibler oder kostenverursachender Verwendung auf ihre erkennbare Integrität zu prüfen. Über erkannte Mängel ist der Kunde unverzüglich nachweislich zu informieren.

(3) Soweit Ausgangsprodukte für Dialogmarketingleistungen, die nicht Adressdaten sind, empfangen, gegebenenfalls eingelagert werden, ist der Wareneingang und -ausgang lückenlos nach Qualität und Quantität unter Angabe von Datum, Uhrzeit und Verantwortlichem zu dokumentieren. 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. Für personalisierte Ausgangsprodukte sind ergänzend die Anforderungen nach § 9 QuLS DMS zu beachten.

(4) Wenn Adressdaten gehalten und/oder angeboten werden, sind diese unter einem eindeutigen Namen des Adressseigners oder unter einer allgemein gültigen, unverwechselbaren und damit für den Anbieter rückführbaren Bezeichnung zu halten und anzubieten.

(5) Vereinbarungen zwischen Kunden und Mitglied müssen mindestens transparent enthalten

- die eindeutige und fortlaufende Auftragsnummer,
- eine Auftragsbezeichnung,
- die vollständige Kundenbezeichnung,
- das zu bewerbende Produkt,
- den Ansprechpartner beim Mitglied und beim Kunden,
- die Leistungsbeschreibung nach Input oder Output (alle etwaigen Verarbeitungsschritte, einschließlich Material, Kostenangabe, gegebenenfalls Mengestaffel),
- bei aufzubehaltenden Mailings: Empfänger, Lieferform und Liefertermin (KW), Postaufliefertermin - PAL (KW) von aufzuliefernden Adressen und Produkten,
- bei Mailings: Preis, etwaige Auflagen (Anzahl, Versionen), Preis pro Tausend, sonstige Kosten,

- sämtliche Nebenkosten, einschließlich etwaiger Kosten beispielsweise für Druckplatten, Porto,
  - alle Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten,
- bei Dialogmarketingleistungen mit vermittelten oder gelieferten Adressdaten ergänzend
- den Adressseigner, sofern nicht dieser über eine andere Stelle, beispielsweise eine Agentur, Unteraufträge an das Mitglied dem Grund und dem Inhalt nach datenschutzkonform freigegeben hat,
  - die Benennung aller etwaigen Fremddienstleister, die Dialogmarketingleistungen mit Personenbezug erbringen,
  - die Regel, dass alle vom Kunden vorgenommenen Änderungen der vereinbarten Nutzung der Adressdaten vom Adressseigner freigegeben werden müssen,
  - etwaige Freigaben der Adressseigner, insbesondere bezüglich besonderer Auftragsumstände wie Mehrfacheinsatz, Einsatz von Optimierungsverfahren,
  - die konkrete und aussagefähige Bezeichnung der Adressdaten, Adressgruppen-, Selektions- und Mengenangaben, die Angabe des Preises, aller sonstigen Kosten und von Mindestabrechnungskonditionen, der Abrechnungsart und von Verarbeitungsbeschränkungen von etwaig vom Mitglied im Auftrag empfangenen und verwendeten oder gelieferten Adressdaten,
  - soweit Personalisierungsleistungen angeboten werden, Anforderungen der Beschreibung der Daten und des Textes zum Drucken und Personalisieren,
  - alle Anforderungen an eine vereinbarte Auftragsverarbeitung wie Speicherung von Mailbeständen zur Nachbearbeitung und verlängerte Speicherfristen,
  - bei Lieferung von Adressdaten Mindestabrechnungskonditionen und Verarbeitungsbeschränkungen,
  - den voraussichtlichen Termin für die Vorlage des Abrechnungsprotokolls (zeitnah zum Leistungsdatum).

Der Kunde bekommt vom Mitglied in jedem Fall eine Auftragsbestätigung.

(6) Das Mitglied hat den Kunden, wenn dieser erkennbar selbst weitere Auftragnehmer für Dialogmarketingleistungen einschaltet, allgemein zu beraten, insbesondere hinzuweisen auf das jeweils aktuelle DDV-Musterformular Individualvereinbarung „Auftragsverarbeitung“ und die DDV-Regeln zur Auftragsverarbeitung (DDV-Verehrlichungserklärung) und deren Bezugsquelle. Soweit nicht konkret möglich, sollen Nebenkosten mit „circa“-Werten beziffert werden. Bei etwaig angebotenen Adressdaten sind inaktive Bestände sowie Bestände mit Besonderheiten bezüglich der Retourenquote in Beschreibungen und Selektionsbezeichnungen klar als solche zu benennen. Das gilt besonders für Adressdaten, die schlecht gepflegt oder die nicht oder kaum bereinigt worden sind.

(7) Das Mitglied wird die Nutzung der DDV-Robinsonliste anbieten, sofern es um Dialogmarketingleistungen mit Fremdatressen von Verbrauchern geht und es einen Abgleich durchführt oder verantwortlich steuert.

(8) Der Kunde wird vom Mitglied verpflichtet, gewünschte Änderungen der in der Vereinbarung zwischen Kunde und Mitglied (§ 10 Abs. 5 QuLS DMS) festgehaltenen Punkte unverzüglich dem Mitglied gegenüber mitzuteilen und eine explizite Freigabe einzuholen.

(9) Der Kunde ist 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, sind der Kunde und – sofern gegeben und mit dem Mitglied in unmittelbarem Kontakt – jeweils Adressseigner sowie Listbroker, Agentur und Adresslieferanten des Kunden darüber zu informieren, dass eingehende Auskunftersuchen des Betroffenen zeitnah, unverzüglich, zuvorkommend,



## QuLS DMS

### Qualitäts- und Leistungsstandards des Kompetenz-Center DirectMail Services im DDV

Stand: 2017 (mit Regelungen DSGVO)

---

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 summarisch zu prüfen. Im Falle, dass eine Weisung erkennbar geltendem Recht und/oder diesen QuLS DMS widerspricht, ist dieser Weisung mit der entsprechenden Begründung zu widersprechen. Alle Verarbeitungen sind mit Datums- und Zeitangabe, Verarbeitungsart und die Verarbeitung vornehmenden Beschäftigten zu protokollieren.

(11) Soweit Dialogmarketingleistungen 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 13 QuLS DMS zur Verfügung zu stellen.

(12) Mit fehlerhaft erstellten Produkten ist nach den Weisungen des Kunden datenschutzkonform umzugehen. Bei Entsorgung sind die gesetzlichen Vorschriften, bei Entsorgung von personalisierten Ausgangsprodukten datenschutzkonforme Aktenvernichtungswege einzuhalten (Art. 9 Abs. 6 DMS QuLS). Werden dem Mitglied falsche, fehlerhafte Ausgangsprodukte oder eine nicht vereinbarte Quantität geliefert, ist der Kunde über die erkannten Mängel sofort nachweislich zu informieren.

(13) **Einsatz- bzw. Abrechnungsprotokolle** nach § 10 Absatz 11 QuLS DMS müssen folgende Angaben beinhalten

- das Datum der technischen Erstellung des Protokolls,
- das Leistungsdatum,
- die Bezeichnung des Jobs,
- die Adressdatenbezeichnung,
- [pro Datei von Adressdaten] 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.

(14) Die Angaben des Abrechnungsprotokolls sind auf Wunsch des Kunden durch **Maschinenprotokolle** nachzuweisen. Zwischen dem Gesamtprotokoll über alle Adressgruppen für den Kunden und den Abrechnungsprotokollen für jeden einzelnen Adresssigner muss Übereinstimmung bestehen, was üblicherweise durch Ausdruck eines Zeilenauszuges aus dem Gesamtprotokoll gewährleistet wird. Werden zusätzliche Abgleiche wie Umzugsabgleiche, Negativabgleiche durchgeführt, so sind auch hierzu auf Verlangen des Adresssigners Protokolle vorzulegen, aus denen hervorgeht, gegen welche Dateien mit welchem Ergebnis abgeglichen worden ist.

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

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