



## Ehrenkodex des Kompetenz-Centers DirectMail Services

Die im DDV, Deutscher Dialogmarketing Verband e.V., Frankfurt, zusammengeschlossenen Firmen geben sich nachfolgenden Ehrenkodex:

### Präambel

Die Mitglieder des Kompetenz-Centers schaffen sich mit diesem Ehrenkodex einen Ordnungsrahmen für die Leistungen der Adressenmittler, Rechenzentren, Lettershops, Fulfillmentunternehmen und Druckereien.

Sie verpflichten sich, die jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften - insbesondere den Datenschutz, den Verbraucherschutz und die Wettbewerbsregeln - zu beachten.

Sie befolgen die Empfehlungen des Deutschen Industrie- und Handelstages sowie des DDV, Deutscher Dialogmarketing Verband.

Sie übernehmen nur Aufträge, für deren Bearbeitung die erforderlichen Fähigkeiten, Erfahrungen, Mitarbeiter und technischen Einrichtungen bereitgestellt werden können. Sie geben realistische Leistungs-, Termin- und Kostenangebote ab und halten diese ein. Sie unternehmen alle Anstrengungen, ihre Kenntnisse, ihre Fähigkeiten und die Qualität ihrer Leistungen ständig zu verbessern.

### 1. Datenschutz

Sie verpflichten sich und ihre Mitarbeiter auf die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und verarbeiten Daten nur im jeweils gesetzlich zulässigen Rahmen.

Soweit gesetzlich erforderlich, sind die Mitglieder bei den zuständigen Aufsichtsbehörden gemeldet und haben einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellt.

Sie weisen ihre Auftraggeber (Werbetreibende) auf die Informationspflichten nach § 28 Abs. 4 Bundesdatenschutzgesetz hin.

Darüber hinaus haben die Verarbeitungsunternehmen die DDV-Verpflichtungserklärung „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“ mit weitreichenden Garantien in jeweils aktueller Fassung unterzeichnet und beim DDV hinterlegt.

### 2. Verbraucherschutz

Im Interesse der Verbraucher und der Direktmarketing-Anwender unterstützen die Mitglieder aktiv die Robinson-Datei.

Sie empfehlen ihren Kunden immer, soweit technisch möglich und wirtschaftlich vertretbar, den Abgleich gegen die Robinson-Datei.

Sie verpflichten sich darüber hinaus, alle Wünsche Betroffener nach Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Sperrung von Daten schnellstens, zuvorkommend und ausführlich zu bearbeiten.

### 3. Qualitäts- und Leistungsstandards

Sie garantieren die Einhaltung der für die einzelnen Tätigkeitsbereiche detailliert festgelegten DDV- Qualitäts- und Leistungsstandards.

### 4. Vertraulichkeit

Sie behandeln alle internen Vorgänge und Informationen von Auftraggebern, die ihnen durch ihre Tätigkeit bekannt werden, streng vertraulich.

Sie geben Auftraggeber schriftlich als Referenzen nur an, wenn sie deren Zustimmung vorher eingeholt haben.

### 5. Sorgfaltspflicht

Sie verpflichten sich, bei der Erfüllung aller Leistungen ein Höchstmaß an Sorgfalt und Zuverlässigkeit zu erbringen.

### 6. Einmalige Nutzung

Sie verpflichten sich zur klaren Regelung, dass Adressen grundsätzlich nur für die einmalige Verwendung zur Nutzung überlassen werden.

Eine hiervon abweichende Nutzung ist schriftlich zu vereinbaren.

Für eine vertragswidrige Nutzung von Adressen eines Adressenverlages ist die Vertragsstrafe zu regeln.

## 7. Porto für Werbesendungen

Porto-Beträge sind durchlaufende Posten und daher separat von den Leistungspreisen anzugeben bzw. abzurechnen.

Sofern quittierte Abrechnungen von der Post zur Verfügung gestellt werden, sind diese Belege den Rechnungen beizufügen.

Porto-Beträge sind jeweils vom Kunden im voraus anzufordern oder soweit möglich, direkt an die Post zu bezahlen.

Eine Kreditierung bzw. Stundung widerspricht dem Handelsbrauch der Branche.

## 8. Seriöse Werbung

Sie verpflichten sich zu seriösem Verhalten bei der eigenen Werbung und bei der Akquisition.

DDV  
März 2012

.....  
**Firmenstempel, Unterschrift**

.....  
**Ort, Datum**

## 9. Kontrolle

Über die gesetzlich geregelte Überwachung durch die Aufsichtsbehörden hinaus unterwerfen sich die Mitglieder einer Überprüfung der Qualitäts- und Leistungsstandards durch eine unabhängige Kontrollinstanz.

## 10. Ahndung von Verstößen

Bekannt werdende Verstöße gegen die Grundsätze dieses Ehrenkodex werden von dem Kontrollorgan des Kompetenz-Centers untersucht und geahndet. Das Kontrollorgan kann den Ausschluss aus dem Kompetenz-Center beschließen sowie beim Präsidium des DDV den Ausschluss eines Mitglieds aus dem Verband schriftlich beantragen.

**Den Ehrenkodex bitte unterschrieben an den DDV zurücksenden:**

***Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.  
Hahnstrasse 70  
60528 Frankfurt  
Telefon: 069/401276500  
Telefax: 069/401276599***