



Qualitäts- und Leistungsstandards (QuLS), der Councils DirectMail Services und Listbroker

Präambel: Grundsatz verbraucherfreundlichen Direktmarketings

Im Interesse eines verbraucherfreundlichen Direktmarketings empfehlen die Dienstleister im Bereich Adresse (unter I. – IV.) ihren Kunden und Anwendern bei Widersprüchen und Auskunftsbegehren von Verbrauchern die strikte Beachtung folgender Grundsätze:

Alle Unternehmen, die Direktwerbung unter Einsatz von Fremdadressen betreiben oder die eigenen Adressen (z.B. von Kunden) für Direktwerbemaßnahmen Dritter zur Verfügung stellen, sollten darauf bedacht sein, dass den datenschutzrechtlichen Ansprüchen der Betroffenen in ausreichendem Umfang Rechnung getragen wird (§§ 6, 28 Abs. 4, 29 Abs. 4 BDSG). Das gilt in besonderem Maß für den Anspruch auf Auskunft über die Datenherkunft (§ 34 BDSG). In der Praxis kann dies bedeuten:

- Setzt ein Werbungtreibender Fremdadressen ein, deren Herkunft (Name des Adresseneigners) ihm bekannt ist, hat er einem Betroffenen, der aus dieser Liste angeschrieben wurde, auf dessen Verlangen hin Auskunft auch über die Herkunft seiner Anschrift und sonstiger Daten zu erteilen.
- Werden Fremdadressen unter Inanspruchnahme eines Auftragsdatenverarbeiters (z.B. Rechenzentren/Lettershops) verarbeitet und genutzt, ohne dass der Werbungtreibende selbst die Herkunft eindeutig bestimmen kann (z.B. einem Listenmix), sollte er darauf hinwirken, dass die Auskunftserteilung durch den Adresseneigner als „Herr der Daten“ erfolgt. Häufig wird der Auftragnehmer feststellen können, aus welchem Datenbestand die Anschrift des Betroffenen stammt. In einem derartigen Fall sollte vertraglich zwischen den Beteiligten (Werbungtreibender-Adresseneigner-Auftragsdatenverarbeiter) geregelt werden, dass Anfragen beim Werbungtreibenden über den Auftragnehmer an den Adresseneigner weitergeleitet werden und von diesem die Auskunftserteilung veranlasst wird.
- Bescheidet ein Werbungtreibender den Auskunft begehrenden Betroffenen dahingehend, er könne aufgrund eingeschalteter Auftragnehmer keine Angaben über die Herkunft der Adresse machen, hat er das Auftragsunternehmen zu benennen. Dieses sollte aufgrund der vertraglichen Abmachungen gehalten sein, den Adresseneigner über das Auskunftsverlangen zu unterrichten. Ohne ausdrückliche Anordnung darf das Auftragsunternehmen von sich aus keine Auskünfte erteilen.

Die Mitglieder der Councils DirectMail Services und Listbroker verpflichten sich darüber hinausgehend zu den nachfolgenden Qualitäts- und Leistungsstandards (QuLS).

Qualitäts- und Leistungsstandards (QuLS), der Councils DirectMail Services und Listbroker

I. Listbroking (Adressenmittlung)

Für den Fall, dass das unterzeichnende Unternehmen zur Zeit oder in Zukunft den Tätigkeitsbereich Listbroking (Adressenmittlung) ausübt, gelten die nachfolgenden Regelungen.

Die Listbroker im Deutschen Direktmarketing Verband verpflichten sich zur strikten Einhaltung des jeweils geltenden Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Zusätzlich werden durch die nachfolgend definierten Qualitäts- und Leistungsstandards sowohl den Adresseneigentümern als auch den Kunden Datensicherheit und -qualität garantiert.

1. Daten- und Verbraucherschutz

Die für Listbroker wichtigsten BDSG-Paragrafen sind:

- § 4d,e Meldepflicht
- § 4f Beauftragter für den Datenschutz
- § 5 Datengeheimnis
- § 9 Technische und organisatorische Maßnahmen
- § 11 Erhebung Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im Auftrag
- § 28 Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung für eigene Zwecke
- § 29 Geschäftsmäßige Datenerhebung und -speicherung zum Zwecke der Übermittlung
- § 30 Geschäftsmäßige Datenerhebung und -speicherung zum Zwecke der Übermittlung in anonymisierter Form
- § 33 Benachrichtigung des Betroffenen
- § 34 Auskunft an den Betroffenen
- § 35 Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten
- § 38 Aufsichtsbehörde

Die detaillierte Kenntnis dieser Vorschriften sowie aller weiteren für den Tätigkeitsbereich relevanten Datenschutzbestimmungen wird vorausgesetzt.

Insbesondere ist bei der Anwendung des § 11 (Auftragsdatenverarbeitung) davon auszugehen,

dass der Listeigner (datenschutzrechtlich Auftraggeber als Herr der Daten) für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften verantwortlich ist.

Daneben besteht eine umfassende und generelle Prüfpflicht des weisungsabhängigen Auftragnehmers zwar nicht, allerdings muß dieser den Auftraggeber oder den für den Auftraggeber handelnden Dienstleiter unverzüglich darauf hinweisen, wenn ein offensichtlicher Verstoß gegen das Datenschutzrecht vorliegt.

Über die gesetzlich geregelte Überwachung durch die Aufsichtsbehörde hinaus unterwerfen sich die Mitglieder einer kostenpflichtigen Überprüfung der Qualitäts- und Leistungsstandards durch eine unabhängige Kontrollinstanz. Hierzu wird eine Checkliste / Maßnahmenkatalog im Rahmen der Prüfungs-Kontrollvorgaben verwendet.

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

2. Robinson-Datei

Im Interesse der Verbraucher und der Direktmarketing-Anwender unterstützen die Listbroker und Rechenzentren/Datenverarbeiter aktiv die Robinson-Datei.

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

3. Angebote/Auftragsbestätigungen

Alle Adresslisten werden unter dem Firmen- bzw. Datei-Namen des Adressen-Eigentümers bzw. unter einer allgemein gültigen, unverwechselbaren Bezeichnung angeboten. Die Konditionen (Preis, Selektionskosten, Verarbeitungsbeschränkungen etc.) für den Adressenbezug sind in den Publikationen (Datenkarten, Kataloge etc.) eindeutig und transparent darzustellen, ebenso in den Auftragsbestätigungen. Bei individuellen Adress-Angeboten sind die Nebenkosten pauschal mit Zirkawerten anzugeben.

Bei Adresslisten, die in den letzten zwei Jahren

nicht oder kaum bereinigt wurden, hat der Listbroker vor der Annahme bzw. Bestätigung des Auftrages auf die erhöhte Retourenquote hinzuweisen, soweit ihm dies bekannt ist.

4. Aufträge

Adressenaufträge an den Vermieter (Eigentümer bzw. Mittler) müssen die nachfolgenden Mindestangaben enthalten:

- Adressgruppe + Selektion + Menge
- Konditionen incl. Abrechnungsmodalitäten
- Liefertermin + Lieferform
- EDV + Weiterverarbeiter
- Mieter, beworbenes Produkt und voraussichtlicher Postauflieferungs-Termin
- Liegen im Einzelfall besondere Auftragsumstände (z.B. Einsatz von Optimierungsverfahren, Speicherung von Mailbändern zur Nachbearbeitung etc.) vor, so sind diese schriftlich anzugeben.

Ist der Mieter dem Listbroker nicht bereits bekannt, muss er sich vorab über das Angebot informieren und gegebenenfalls ein Muster-Werbemittel zur Vorlage beim Adresseneigentümer besorgen.

5. EDV-Verarbeitung

Der Listbroker hat, wenn er selbst die EDV-Verarbeitung veranlasst oder steuert, alle diesbezüglichen Vorgaben in schriftlicher und nachvollziehbarer Form zu erstellen.

6. Verpflichtungs-Erklärungen

Der Listbroker ist verpflichtet anzugeben, ob die beauftragten Verarbeiter eine Verpflichtungs-Erklärung nach DDV-Standard zur Datenverarbeitung bzw. zur Lettershop-Verarbeitung beim DDV hinterlegt haben.

Liegt keine Verpflichtungserklärung nach DDV-Standard vor, muss diese entsprechend angefordert werden. Liegt eine vom Standard abweichende Erklärung vor, so ist diese den Aufträgen beizufügen bzw. nachzureichen, es sei denn, diese liegt aus vorherigen Aufträgen bereits vor.

7. Abrechnungen

Der Listbroker hat den EDV-Verarbeiter bzw. den Anmieter, wenn dieser die EDV-Arbeiten selbst vergibt, darauf hinzuweisen, dass zur Abrechnung transparente und nachvollziehbare Protokolle zur Verfügung gestellt werden müssen

Die Protokolle sollen folgende Angaben enthalten:

-	Adress-Liefermenge
/.	eliminierte fehlerhafte Adressen aus Convert, Analyse, postalischer Prüfung etc.
=	Abgleich Input
/.	eliminierte Dubletten
=	Abgleich Output
/.	eventuelle Reduzierungen
=	Einsatzmenge

Zusätzlich ist die Abrechnungsmenge entsprechend den vereinbarten Konditionen (Durchschnittsquote, Mindestquote, Netto/Einsatzmenge etc.) anzugeben.

Zwischen dem Gesamtprotokoll über alle Adressgruppen für den Mieter und den Abrechnungsprotokollen für jeden einzelnen Vermieter muss Übereinstimmung bestehen, was üblicherweise durch Ausdruck eines Zeilenauszeuges aus dem Gesamtprotokoll gewährleistet wird.

8. Fairer Wettbewerb

Die Listbroker verpflichten sich in ihren Werbeaussagen zum Grundsatz der Wahrheit und Klarheit sowie zum fairen Wettbewerb. Provisions-Rückvergütungen an den Auftraggeber sind prinzipiell nicht zulässig, ausgenommen hiervon sind lediglich Auftragsvermittler.

II. Rechenzentren/Datenverarbeitung

Für den Fall, dass das unterzeichnende Unternehmen zur Zeit oder in Zukunft den Tätigkeitsbereich Rechenzentren/Datenverarbeitung ausübt, gelten die nachfolgenden Regelungen.

Die Direktmarketing-Rechenzentren im Deutschen Direktmarketing Verband ver-

pflichten sich zur strikten Einhaltung des jeweils geltenden Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Darüber hinaus hat jedes Unternehmen eine detaillierte Verpflichtungserklärung Datenverarbeitung (DDV-Standard) unterzeichnet und im Original beim DDV hinterlegt.

Zusätzlich werden durch die nachfolgend definierten Qualitäts- und Leistungsstandards sowohl den Adresseneigentümern als auch den Kunden Datensicherheit und -qualität garantiert.

1. Daten- und Verbraucherschutz

Die für Direktmarketing-Rechenzentren wichtigsten BDSG Paragraphen sind:

§ 4d,e	Meldepflicht
§ 4f	Beauftragter für den Datenschutz
§ 5	Datengeheimnis
§ 9	Technische und organisatorische Maßnahmen
§ 11	Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im Auftrag
§ 28	Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung für eigene Zwecke
§ 29	Geschäftsmäßige Datenerhebung und -speicherung zum Zwecke der Übermittlung
§ 30	Geschäftsmäßige Datenerhebung und -speicherung zum Zwecke der Übermittlung in anonymisierter Form
§ 33	Benachrichtigung des Betroffenen
§ 34	Auskunft an den Betroffenen
§ 35	Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten
§ 38	Aufsichtsbehörde

Die detaillierte Kenntnis dieser Vorschriften sowie aller weiteren für den Tätigkeitsbereich relevanten Datenschutzbestimmungen wird vorausgesetzt.

Insbesondere ist bei der Anwendung des §11 (Auftragsdatenverarbeitung) davon auszugehen, dass der>Listeigner (datenschutzrechtlich Auftraggeber als Herr der Daten) für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften verantwortlich ist.

Daneben besteht eine umfassende und generelle Prüfpflicht des weisungsabhängigen Auftragnehmers zwar nicht, allerdings muss dieser den Auftraggeber oder den für den Auftraggeber handelnden Dienstleister unverzüglich darauf hinweisen, wenn ein offensichtlicher

Verstoß gegen das Datenschutzgesetz vorliegt.

Über die gesetzlich geregelte Überwachung durch die Aufsichtsbehörde hinaus, unterwerfen sich die Mitglieder einer kostenpflichtigen Überprüfung der Qualitäts- und Leistungsstandards durch eine unabhängige Kontrollinstanz. Hierzu wird eine Checkliste/Maßnahmenkatalog im Rahmen der Prüfungs-Kontrollvorgaben verwendet.

Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten verpflichten sich die Unternehmen zur Einhaltung des „Vier-Augen-Prinzips“.

2. Transparenz der Verarbeitung/Schnittstellenregelung

Eine DM-Aktion durchläuft üblicherweise mehrere Verarbeitungsstufen. Diese werden entweder durch spezielle Bereiche innerhalb eines Unternehmens oder durch Vergabe an mehrere spezialisierte Dienstleister abgedeckt (Agentur, Listbroking, Rechenzentrum, Laserdruck, Lettershop etc.).

Verschiedene Mischformen müssen im Sinne einer für den Kunden optimalen Verarbeitung bezüglich Qualität, Sicherheit, Transparenz und Preis möglich sein. Eine wesentliche Voraussetzung hierfür ist die Definition und Einhaltung klarer Schnittstellenregelungen zwischen den Verarbeitungsbereichen/ -unternehmen, transparente Protokollierung sowie spezielle Qualitätsstandards für jede Verarbeitungsstufe.

Hierzu sind insbesondere die nachfolgenden Qualitäts- und Leistungsstandards einzuhalten.

3. Auftrag

Basis für jede Verarbeitung ist eine schriftliche Arbeitsanweisung/Auftrag mit folgenden Mindestangaben:

- Auftraggeber/Kunde
- Aktion
- eingesetzte Adresslisten
- Lieferant, Adresslisten Bezeichnung, Mengen
- genaue Spezifikation der Verarbeitungsschritte
- Empfänger der Ergebnisse / Verarbeiter
- Termine

Jede Ergänzung/Änderung muss schriftlich erfolgen.

4. Daten-Eingang für die Verarbeitung

Alle eingehenden Datenträger und Datenanlieferungen per Datenfernübertragung (DFÜ) sind lückenlos zu dokumentieren.

Die Daten sind nach Eingang so rechtzeitig auf technische und logische Verarbeitbarkeit gemäß Auftrag und Lieferschein zu prüfen, dass eine evtl. notwendige Ersatzlieferung möglichst ohne Terminverzug möglich ist.

Mängel bzw. Abweichungen sind unverzüglich an den Auftraggeber zu melden.

5. Daten(träger)-Ausgang (z.B. Weitergabe an nächste Verarbeitungsstufe)

a) Transport per Datenträger
Datenträger werden angemessen gesichert transportiert.

b) Transport per Datenfernübertragung
Der Versand erfolgt üblicherweise per ISDN (Direktverbindung). Sofern der Versand mittels E-mail gewünscht ist, muß eine angemessene Verschlüsselung gewählt werden.

c) Lieferschein
* Absender, Empfänger
* Kunde, Auftraggeber
* Aktion, Art und Anzahl der Datenträger mit Nummer, Anzahl Datensätze, Listenbeschreibung/ Werbegruppe
* Datum
* Versandart

d) Datensatzbeschreibung
* Blocklänge/Satzlänge/Zeichensatz
* Schreibdichte
* Zeichenverschlüsselungen/Tabellen
* Feldbeschreibung mit Beispielinhalten

6. Löschung und Rücksendung von Datenträgern

Original-Datenträger werden nach Verarbeitung (spätestens 3 Monate nach der letzten Postauflieferung) zurückgegeben und Zwischendatenträger (Sicher-

ungsbestände) nach Abschluß des Auftrags (i.d.R. 3 Monate nach der letzten Postauflieferung) physikalisch gelöscht, außer es besteht eine weitergehende Weisung des Auftraggebers.

Soll der Originaldatenträger gemäß Vereinbarung nicht zurückgegeben werden, muß er nach Abschluß des Auftrages physikalisch gelöscht werden.

Geringwertige Originaldatenträger (Disketten, CD-ROM,...) werden nach Verarbeitung (spätestens 3 Monate nach der letzten Postauflieferung) zerstört und entsorgt.

7. Protokollierung der Verarbeitungsschritte

Die Verarbeitung jeder Adressliste muß lückenlos nachvollziehbar sein. Die Mindestanforderungen hierfür sind:

maschinell erstellte Summenprotokolle über:

- Eingabe
- Veränderung
- Ausgabe

getrennt nach Adressliste je Verarbeitungsstufe
- Auflistung der verwendeten Parameter bei Einsatz von Standardsoftware.

Für die Abrechnung mit den Listeignern und Kunden ist ein Abrechnungsprotokoll zu erstellen, das den kompletten Werdegang einer Liste von der Brutto-Anlieferung bis zum Nettoeinsatz auf einen Blick transparent darstellt (siehe auch Qualitätskriterien Listbroker). Dieses Gesamtprotokoll muß durch maschinell erstellte Einzelprotokolle lückenlos nachvollziehbar sein.

8. Qualitätskriterien für die Software

Die softwaremäßige Verarbeitung von Adressen ist keine exakte Wissenschaft mit 100 %- Richtigkeits-Garantie.

Die Gründe hierfür sind bekannt: Unterschiedliche Erfassungsqualität, verschiedenste Quellen, unterschiedlicher Aktualisierungsgrad, verschiedene Darstellungsformen (Umlaute, Groß/Klein, etc.), unvollständige Daten (fehlende Anrede), Abkürzungen, Sprachunterschiede.

Direktmarketing-Software muss sich u.a. daran messen lassen, wie gut sie die o.a. Unterschiede ausgleichen kann. Das Rechenzentrum verpflichtet sich, in Angeboten wahrheitsgemäß den Leistungsumfang und die Qualitätsstufe der angebotenen Software aufzuführen. Insbesondere, wenn der Leistungsumfang vom branchenüblichen Standard wesentlich abweicht, ist dies klar herauszustellen.

Beispiel Branchenstandard:	Nicht Branchenstandard
Adressenabgleich mit mathematisch, phonetischem Abgleichverfahren und Näherungsverfahren, die Schreib-, Hör- oder Erfassungsfehler erkennen.	<u>Adressenabgleich</u> mit reinem Matchcode-Verfahren mit 3 Stellen, Nachname, 3 Stellen Straße, Hausnummer und PLZ.
Postalische Bereinigung mit:	Postalische Bereinigung mit:
Prüfung/Korrektur von PLZ/Ortsnamen anhand der jeweils neuesten offiziellen Postdateien und mindestens Prüfung/Korrektur von Straßenbezeichnung/Postleitzahlen in Orten mit mehreren Zustellpostleitzahlen. Detaillierte Protokollierung der vorgenommenen Korrekturen.	Ausschließlich Prüfung der PLZ/Ort auf Gültigkeit und Eliminierung von Fehlern.

III. Adressenausdruck, Personalisierung, Lettershop

Für den Fall, dass das unterzeichnende Unternehmen zur Zeit oder in Zukunft den Tätigkeitsbereich Adressenausdruck, Personalisierung, Lettershop ausübt, gelten die nachfolgenden Regelungen.

Die Direktmarketing-Unternehmen mit den Tätigkeitsbereichen Adressenausdruck, Personalisierung, Lettershop im Deutschen Direktmarketing Verband verpflichten sich zur strikten Einhaltung des jeweils geltenden Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Darüber hinaus hat jedes Unternehmen eine detaillierte Verpflichtungserklärung Lettershop-Verarbeitung (DDV-Standard) unterzeichnet und im Original beim DDV hinterlegt.

Zusätzlich werden durch die nachfolgend definierten Qualitäts- und Leistungsstandards sowohl den Adresseneigentümern als auch den Kunden Datensicherheit und -qualität garantiert.

1. Daten- und Verbraucherschutz

Die für Verarbeitungsunternehmen mit obigen Tätigkeitsbereich wichtigsten BDSG-Paragraphen sind:

- § 4d, e Meldepflicht
- § 4f Beauftragter für den Datenschutz
- § 5 Datengeheimnis
- § 9 Technische und organisatorische Maßnahmen

- § 11 Erhebung Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im Auftrag
- § 38 Aufsichtsbehörde

Die detaillierte Kenntnis dieser Vorschriften sowie aller weiteren für den Tätigkeitsbereich relevanten Datenschutzbestimmungen wird vorausgesetzt.

Insbesondere ist bei der Anwendung des § 11 (Auftragsdatenverarbeitung) davon auszugehen, dass der>Listeigner (datenschutzrechtlich Auftraggeber als Herr der Daten) für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften verantwortlich ist.

Daneben besteht eine umfassende und generelle Prüfpflicht des weisungsabhängigen Auftragnehmers zwar nicht, allerdings muß dieser den Auftraggeber oder den für den Auftraggeber handelnden Dienstleister unverzüglich darauf hinweisen, wenn ein offensichtlicher Verstoß gegen das Datenschutzrecht vorliegt.

Über die gesetzlich geregelte Überwachung durch die Aufsichtsbehörde hinaus unterwerfen sich die Mitglieder einer kostenpflichtigen Überprüfung der Qualitäts- und Leistungsstandards durch eine unabhängige Kontrollinstanz. Hierzu wird eine Checkliste/Maßnahmenkatalog im Rahmen der Prüfungs-Kontrollvorgaben verwendet.

2. Lagerung von Datenträgern und Adresslisten im Lettershop, Daten-Eingang/Ausgang

Datenträger und ausgedruckte Adressbestände werden in den Räumen des Lettershops, vor und nach der Verarbeitung, nur in verschlossenen Behältnissen oder Schutzbereichen gelagert.

Alle eingehenden Datenträger und Datenanlieferungen per Datenfernübertragung (DFÜ) sind lückenlos zu

dokumentieren. Die Daten sind nach Eingang so rechtzeitig auf technische und logische Verarbeitbarkeit gemäß Auftrag und Lieferschein zu prüfen, dass eine eventuell notwendige Ersatzlieferung möglichst ohne Terminverzug möglich ist.

Mängel bzw. Abweichungen sind unverzüglich an den Auftraggeber zu melden.

a) - Transport per Datenträger

Datenträger werden angemessen gesichert transportiert.

b) - Transport per Datenfernübertragung (DFÜ)

Der Versand erfolgt üblicherweise per ISDN (Direktverbindung). Sofern der Versand mittels E-mail gewünscht ist, muss eine angemessene Verschlüsselung gewählt werden.

c) – Lieferschein (Mindestangaben)

* Absender, Empfänger

* Kunde, Auftraggeber

* Aktion, Art und Anzahl der Datenträger mit Band-Nummer, Anzahl Datensätze, Listenbeschreibung/Werbegruppe

* Datum

* Versandart

d) Datensatzbeschreibung

* Blocklänge/ Satzlänge/Zeichensatz

* Schreibdichte

* Zeichenverschlüsselungen/Tabellen

* Feldbeschreibung mit Beispielinhalten

3. Löschung und Rücksendung von Datenträgern

Original-Datenträger werden nach Verarbeitung (spätestens 3 Monate nach der letzten Postauflieferung) zurückgegeben und Zwischendatenträger (Sicherungsbestände) nach Abschluß des Auftrages (i.d.R. 3 Monate nach der letzten Postauflieferung) physikalisch gelöscht, außer es besteht eine weitergehende Weisung des Auftraggebers. Soll der Originaldatenträger gemäß Vereinbarung nicht zurückgegeben werden, muss er nach Abschluss des Auftrages physikalisch gelöscht werden. Geringwertige Originaldatenträger (Disketten, CD-ROM, ...) werden nach Verarbeitung (spätestens 3 Monate nach der letzten Postauflieferung) zerstört und entsorgt.

4. Offenlegung von Eigen- und Fremdlisten

Auf Wunsch des Auftraggebers muss offengelegt werden, welche Dienstleistungen zugekauft werden.

Mit Fremdlisten werden nur Unternehmen betraut, die ebenfalls die Grundvoraussetzungen der QuLS erfüllen.

Der Generalunternehmer ist dafür verantwortlich, dass bei Fremdleistungen eine Verpflichtungs-Erklärung nach DDV-Standard unterschrieben wird.

Bei Weitergabe von Adressdateien an Subunternehmer muss der Auftraggeber sein Einverständnis erteilt haben.

5. Klare Dokumentation und Kontrolle beim Verarbeiter

Eine klare Dokumentation liegt nicht nur im Eigeninteresse, um Doppel- und Fehldrucke zu verhindern, sondern ist insbesondere Voraussetzung für eine einwandfreie Übergabe an die Weiterverarbeitung. Bei der Produktion zerstörte Sendungen müssen laut Kundenanweisung bearbeitet werden können.

6. Kontrolle vor Ort

Dem Auftraggeber (Kunden, Agentur etc.) ist eine Kontrolle vor Ort jederzeit nach Absprache zu gewährleisten.

7. Abrechnung von Porti und Versandkosten

Die Versandkostenabrechnung muss durch Dokumentation des Einkaufs und des Verbrauchs jederzeit nachvollziehbar sein. In allen Fällen, in denen es möglich ist, wird empfohlen, dass der Kunde das Entgelt direkt (Abbuchungsermächtigung) mit dem Frachtdienstleister abrechnet.

Der Auftraggeber ist bezüglich des für die Auflieferung bzw. des für den Versand benötigten Betrages vorleistungspflichtig. Soweit gesetzlich geschuldet, hat der Auftraggeber auf die Versandkosten und etwaige Vorschüsse die jeweilige gültige Mehrwertsteuer zu entrichten.

8. Wareneingangskontrolle

Ist eine Großwaage vorhanden, wird alles eingehende Material über die Waage erfasst; die Lieferscheine werden mittels der Ergebnisse überprüft. Ist keine Großwaage vorhanden, werden die Lieferscheine mittels Teilzählungen und Hochrechnungen gegengeprüft.

Alle Aussagen des Dienstleisters über Stückzahlen von angeliefertem Material sind nur Schätzungen und Hochrechnungen und deshalb ein unverbindlicher Service.

Eine nachvollziehbare Lagerdokumentation (Ablage) wird gewährleistet. Der Wareneingangsstempel enthält Datum und Uhrzeit. Bei Falsch-, Fehl- oder Minderlieferungen wird der Auftraggeber unverzüglich informiert.

9. Materiallagerung

Das zu verarbeitende Material muss artgerecht trocken und sicher gelagert werden. Bereits adressiertes Material muss dem BDSG entsprechend sicher gelagert sein (siehe auch Punkt 2).

10. Restmaterial

Das Handling des Restmaterials wird in Absprache mit dem Kunden geregelt. Eine umweltgerechte Entsorgung/ Wiederverwertung entsprechend den regionalen Abfallverordnungen ist zu gewährleisten. Aufgrund des Datenschutzgesetzes wird bereits personalisiertes Material im Reißwolf oder von autorisierten Entsorgungsunternehmen gegen Nachweis entsorgt.

11. Auftragsdokumentation

Jeder Auftrag wird von der Auftragserteilung bis zur Rechnungsstellung lückenlos dokumentiert.

12. Produktion von Mustern

Muster werden in ausreichender Anzahl auf Anforderung des Kunden bereitgestellt.

13. Aufliefertermine

Die Aufliefertermine werden mit dem Kunden zusammen festgelegt. Wenn nichts anderes vereinbart ist, sind die bestätigten Aufliefertermine Zirka-Termine. Sind unverhältnismäßige Abweichungen der bestätigten Termine schon während der Produktion absehbar, ist der Kunde unverzüglich von etwaigen Verzögerungen in Kenntnis zu setzen. Bestätigte Fixtermine sind genau einzuhalten.

IV. Adresseneigner

Für den Fall, dass das unterzeichnende Unternehmen zur Zeit oder in Zukunft eigene Adressenlisten erhebt, hält, pflegt und diese vermarktet, gelten die nachfolgenden Regelungen.

Die Adresseneigner im Deutschen Direktmarketing Verband verpflichten sich zur strikten Einhaltung des jeweils geltenden Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Zusätzlich werden durch die nachfolgend definierten Qualitäts- und Leistungsstandards sowohl den Adressenmittlern als auch den Kunden Datensicherheit und –qualität garantiert.

1. Daten und Verbraucherschutz

Die für die Adresseneigner wichtigsten BDSG-Paragrafen sind:
 § 4d,e Meldepflicht
 § 4f Beauftragter für den Datenschutz

§ 5	Datengeheimnis
§ 9	Technische und organisatorische Maßnahmen
§ 11	Erhebung Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten im Auftrag
§ 28	Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung für eigene Zwecke
§ 29	Geschäftsmäßige Datenerhebung und -speicherung zum Zwecke der Übermittlung
§ 30	Geschäftsmäßige Datenerhebung und -speicherung zum Zwecke der Übermittlung in anonymisierter Form
§ 33	Benachrichtigung des Betroffenen
§ 34	Auskunft an den Betroffenen
§ 35	Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten
§ 38	Aufsichtsbehörde

Die detaillierte Kenntnis dieser Vorschriften sowie aller weiteren für den Tätigkeitsbereich relevanten Datenschutzbestimmungen wird vorausgesetzt. Den Adresseneignern ist bekannt, dass sie als „Herr der Daten“ für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften verantwortlich sind.

Über die gesetzlich geregelte Überwachung durch die Aufsichtsbehörde hinaus unterwerfen sich die Mitglieder einer kostenpflichtigen Überprüfung der Qualitäts- und Leistungsstandards durch eine unabhängige Kontrollinstanz. Hierzu wird eine Checkliste/Maßnahmenkatalog im Rahmen der Prüfungs-Kontrollvorgaben verwendet.

Um die Qualität der Dienstleistungen sowie Adressen, also die Quote der unzustellbaren Retouren möglichst niedrig zu halten, verpflichten sich die Adresseneigner zu folgenden Maßnahmen:

- Unzustellbare Retouren werden zeitnah, d.h. möglichst sofort in den Bestand eingearbeitet.
- Die kompetente und objektive Beratung der Kunden über die passende Zielgruppe für DM-Aktionen als Kernkompetenz der Adresseneigner als wichtiges Qualitätsmerkmal sicher zu stellen.
- Den Ursprung der Adressen in den Beständen der Adresseneigner stets klar dokumentieren zu können.
- Die Adresseneigner verpflichten sich darüber hinaus dazu, jede Retoure, d.h. unzustellbare Adresse mit Unzustellbarkeits-Vermerk des jeweiligen Zustelldienstes, innerhalb von sechs Wochen nach Lieferung, unabhängig von einem eventuellen Folgeauftrag, zu erstatten.

Die Adresseneigner verpflichten sich ferner, die Wünsche Betroffener nach Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Sperrung von Daten schnellstens, zuvorkommend und ausführlich zu bearbeiten.

2. Robinson-Datei

Im Interesse der Verbraucher und der Direktmarketing-Anwender unterstützen die Adresseneigner aktiv

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

3. Angebote/ Auftragsbestätigungen

Alle Adressenlisten werden unter dem Firmen- bzw. Datei-Namen des Adresseneigners bzw. unter einer allgemein gültigen, unverwechselbaren Bezeichnung angeboten. Die Konditionen (Preis, Selektionskosten, Verarbeitungsbeschränkungen etc.) für den Adressenbezug sind in den Publikationen (Datenkarten, Katalogen, etc.) eindeutig und transparent darzustellen, ebenso in den Auftragsbestätigungen. Bei individuellen Adressenangeboten sind die Nebenkosten pauschal mit Zirkawerten anzugeben. Bei Adressenlisten, die in den letzten zwei Jahren nicht oder kaum bereinigt wurden, hat der Adresseneigner vor der Annahme bzw. Bestätigung des Auftrages auf die erhöhte Retourenquote hinzuweisen.

4. Verpflichtungserklärungen

Die Adresseneigner haben von jedem Kunden eine Verpflichtungserklärung nach DDV-Standard für die Bereiche EDV und/oder Lettershop vorliegen. Liegt keine Verpflichtungserklärung nach DDV-Standard vor, muss diese entsprechend angefordert werden. Liegt eine vom Standard abweichende Erklärung vor, so ist diese den Auftragsunterlagen beizulegen, es sein denn, diese liegt aus vorherigen Aufträgen bereits vor. Ist der wirtschaftliche Aufwand (z.B. Kleinstaufträge) für den Adresseneigner nicht vertretbar, so hat er sicher zu stellen, dass über seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweilige Kunde entsprechend verpflichtet wird.

5. Abrechnungen nach Abgleichen

Nehmen die Adresseneigner im Auftrage ihrer Kunden Adressenabgleiche mit Kundenadressen vor, müssen zur Abrechnung transparente und nachvollziehbare Protokolle zur Verfügung gestellt werden.

Die Protokolle sollen folgende Angaben enthalten:

Adressenliefermenge

./. eliminierte fehlerhafte Adressen aus

Convert, Analyse, post. Prüfung etc.

= Abgleich Input

./. eliminierte Doubletten

= Abgleich Output

./. evtl. Reduzierungen

= Einsatzmenge

Zusätzlich ist die Abrechnungsmenge entsprechend den vereinbarten Konditionen (Durchschnittsquote, Mindestquote, Netto/ Einsatzmenge etc.) anzugeben.

Die Adresseneigner verpflichten sich, wenn nichts anderes vereinbart wurde, Adressenlisten die zum Zwecke des Abgleichs kundenseitig beigestellt wurden, spätestens drei Monate nach Auftragsabwicklung zu löschen.

6. Fairer Wettbewerb

Die Adresseneigner verpflichten sich in ihren Werbeaussagen zum Grundsatz der Wahrheit und Klarheit sowie zum fairen Wettbewerb.

Die unterzeichneten Qualitäts- und Leistungsstandards bitte an den DDV zurück senden.

Ort/Datum

Firmenstempel/Unterschrift