



## Qualitäts- und Leistungsstandards des List Councils im DDV (QuLS Listbroking), Stand: April 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 List Council (im Folgenden **Mitglieder**) im Deutschen Dialogmarketing Verband e.V. (**DDV**) sind Dienstleister. Sie beraten und unterstützen Unternehmen bei ihren Direktwerbemaßnahmen. 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 zu gewährleisten, sind die nachfolgenden Anforderungen geschaffen worden.

### § 2 Anwendungsbereich / Unterwerfungserklärung

(1) Soweit ein Mitglied eine Listbroking-Leistung 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 sowie durch deutliche Hinweise an die Adresslieferanten und direktwerbenden Unternehmen bezüglich deren Verpflichtungen. Im Einzelnen muss sich das Mitglied unterwerfen:

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

### § 3 Begriffsbestimmungen

Beschäftigte	Festgestellte 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 vom Listbroker unmittelbar oder über einen weiteren Listbroker die Nutzungsrechte an Adressen und weiteren personenbezogenen Daten erhält.

Adresseigner	Listeigner, also verantwortliche Stelle, die Dritten das Nutzungsrecht an ihren Adressen und weiteren personenbezogenen Daten einräumt.
Adresslieferanten	Adresseigner oder von ihm Beauftragter.

### § 4 Dokumentationspflicht

Die Einhaltung der Pflichten gemäß § 2 Abs. 2 Satz 3 Nr. 1 bis Nr. 3 dieser QuLS ist durch Dokumente zu belegen, die jederzeit die Einhaltung der Pflichten und ordnungsgemäße Prozessabläufe dokumentieren. Es gelten die gesetzlichen Mindestaufbewahrungsfristen (HGB).

### § 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:

- a) BDSG (insbesondere die Voraussetzungen der Auftragsdatenverarbeitung) und sonstige relevante gesetzliche (UWG, TMG, TKG, SGB) und freiwillige Vorschriften 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,
- d) den Inhalt der DDV-Musterformulare DDV-VE „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“ und Individualvereinbarung „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“ und
- 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 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 nur auf die Einhaltung 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 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 § 7 dieser QuLS.

(4) Die Vor-Ort-Prüfungen korrespondieren mit dieser Dokumentationspflicht. Die erste Vor-Ort-Prüfung erfolgt vor Beitritt des Unternehmens zum Council. Sie entscheidet über die Begründung der Mitgliedschaftsstellung.



## Qualitäts- und Leistungsstandards des List Councils im DDV (QuLS Listbroking), Stand: April 2011

Die erste Folge-Vor-Ort-Prüfung ist im dritten Jahr nach der Erstprüfung fällig, die weiteren Folge-Vor-Ort-Prüfungen jeweils im sechsten Jahr nach der letzten Vor-Ort-Prüfung. 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 Anforderungen dieser QuLS vom geprüften Mitglied eingehalten werden, so ist das geprüfte Mitglied berechtigt, das QuLS-Siegel Listbroker 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 nicht besteht (§ 6 Abs. 4 Satz 3 dieser QuLS), wird der Antrag auf Mitgliedschaft zurückgewiesen.

(2) Wenn das Mitglied die Vor-Ort-Folgeprüfungen nicht besteht (§ 6 Abs. 4 Satz 3 dieser QuLS) und die Einhaltung seiner Pflichten gemäß § 2 Abs. 2 Satz 3 Nr. 1 bis Nr. 3 dieser QuLS auch in einer Nachprüfung nicht darlegen kann, wird das Gütesiegel aberkannt. Es erfolgt ein Ausschluss aus dem List Council.

(3) Wenn das Mitglied die Bestätigungserklärung nicht oder nicht rechtzeitig abgibt, wird das Gütesiegel aberkannt. Es erfolgt ein Ausschluss aus dem List Council.

(4) Die Einzelheiten regeln die Rahmenbedingungen QuLS.

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

(1) Datenschutzrechtlich ist zu beachten, dass die Mitglieder bei ihrem direktwerblichen Handeln regelmäßig bloße Dienstleistungen 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,
- 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 der Werbetreibenden, seiner Kunden, umfänglich zu prüfen. Aus dem Qualitätsverständnis der Mitglieder mit diesen QuLS besteht jedoch die Pflicht, summarisch die Direktwerbmaßnahmen der Werbetreibenden hinsichtlich Daten- und Verbraucherschutz zu bewerten und bei Verdacht des Datenschutz- oder Datensicherheitsverstößes oder des Verstößes gegen typische Verbraucherschutzvorschriften den Kunden zu informieren.

(3) Hierzu gehört es, dem Kunden und dem Adresslieferanten Auftragsunterlagen vorzulegen, die einen datenschutzkonformen Umgang ermöglichen.

(4) Außerdem informiert das Mitglied seine Kunden umfassend über wichtige datenschutz-, datensicherheitsmäßige oder verbraucherschützende Anforderungen bei Direktwerbmaßnahmen. Dazu gehören die Hinweise an den Kunden, sofern gegeben dessen Listbroker und Agentur,

- über die Zulässigkeit, personenbezogene Daten zu verarbeiten,
- über den Umgang mit personenbezogenen Daten im Auftrag gemäß der Regeln über die Auftragsdatenverarbeitung und deren Grenzen,
- zu einer datenschutzkonformen Datenweitergabe,
- sofern erforderlich auf besondere Datenschutzanforderungen beim internationalen Datentransfer,
- über Werbewiderspruchsrechte, Hinweispflichten auf diese Werbewiderspruchsrechte, die Pflicht zur Berücksichtigung von Werbewidersprüchen sowie auf Auskunftsrechte des Beworbenen und den Umgang damit,
- auf Pflichten der Berichtigung, der Löschung und der Sperrung von Daten,
- soweit gegeben auf Meldepflichten,
- an den Kunden, seine Agentur und an den Datenverarbeiter, dass es sich bei zu liefernden personenbezogenen Daten um Fremdatensadressen eines oder verschiedener Eigentümer handelt, die im Wege der Auftragsdatenverarbeitung weisungsgebunden verarbeitet werden (Datenherrschaft),
- auf besondere technische und organisatorische Datensicherheitsmaßnahmen nach Anforderungen des Adresslieferanten.

(5) Das Mitglied verpflichtet sich darüber hinaus, alle berechtigten Wünsche Betroffener auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Sperrung von ihren personenbezogenen Daten – sofern hierauf ein gesetzlicher Anspruch besteht – unverzüglich, zuvorkommend, ausführlich und abschließend zu bearbeiten. Hierüber wird – sofern geboten – der Werbetreibende / Adresslieferant informiert. Der Betroffene erhält eine schriftliche Bestätigung der eingeleiteten / erfolgten Maßnahmen und zudem den Hinweis auf die Möglichkeit zur Registrierung in der DDV-Robinsonliste. Das Mitglied bietet seinen Kunden zwecks effizienter und einheitlicher Handhabung die Abwicklung der Auskunftsbegehren an.

(6) 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.

### § 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 Auftragsingang bis zur Auslieferung des Ergebnisses muss durch Standardarbeitsanweisungen vorgegeben sein. Das Mitglied führt zu Überwachungszwecken sämtliche Aufträge mit einer eindeutigen Auftragsnummer und dokumentiert die Auftragsdurchführung lückenlos und nachvollziehbar. Systematische auftragsbegleitende Qualitätskontrollen sind durchzuführen und zu dokumentieren. Für den Fall, dass ein Fehler auftritt und festgestellt wird, ist eine Vorgehensweise zur Abhilfe schriftlich festgelegt und den Beschäftigten bekannt gemacht worden.

(2) Adresslisten werden unter einem eindeutigen Namen des Adressgebers oder unter einer allgemein gültigen, unverwechselbaren Bezeichnung angeboten.

(3) Die Konditionen für die Adressnutzung, nämlich

- Preis,
- eindeutige und aussagefähige List- und Selektionsbezeichnungen,
- sämtliche Nebenkosten,
- Mindestabrechnungskonditionen,
- Verarbeitungsbeschränkungen sowie
- sonstige Abrechnungsmodalitäten.

sind auf den Angeboten und den Werbematerialien transparent darzustellen.



## Qualitäts- und Leistungsstandards des List Councils im DDV (QuLS Listbroking), Stand: April 2011

Soweit nicht konkret möglich, sollen die Nebenkosten mit „Zirka“-Werten beziffert werden.

(4) Inaktive Bestände sowie Bestände mit Besonderheiten bezüglich der Retourenquote sind 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.

(5) Der Kunde bekommt vom Mitglied eine Auftragsbestätigung, welche die für ihn relevanten Details gemäß § 10 Abs. 8 dieser QuLS, die Angaben zur Auftragsdatenverarbeitung, die Freigaben der Listeigner, insbesondere bezüglich besonderer Auftragsumstände (Mehrfacheinsatz, Einsatz von Optimierungsverfahren und die Speicherung von Mailbeständen zur Nachbearbeitung, eine verlängerte Speicherfrist), enthält.

(6) Der Kunde wird vom Mitglied verpflichtet, seinerseits Änderungen der in der Auftragsbestätigung festgehaltenen Punkte unverzüglich dem Mitglied gegenüber mitzuteilen und eine explizite Freigabe einzuholen.

(7) Der Kunde, sein Listbroker und / oder seine Agentur sind zu verpflichten, Werbewidersprüche Betroffener, die nicht nur die Werbung des Kunden betreffen, an das Mitglied weiterzuleiten.

(8) Gegenüber dem Adresslieferanten sind in jedem Einzelauftrag vertraglich bindend anzugeben:

- der Kunde, das zu bewerbende Produkt und den voraussichtlichen Postauflieferungstermin (mindestens KW / KWs),
- eine mögliche Fremdwerbung Dritter (z. B. Beilage, Beihefter, Anzeige) im Werbemittel,
- die eindeutige und aussagefähige Bezeichnung der Adressgruppe, vollständige Selektionskriterien und Bruttomenge,
- den Liefertermin und die Lieferform,
- alle DV-, Personalisierungs- / Adressierungs-, Lettershopdienstleister und sonstigen relevanten Unterauftragnehmer vor und nach der Postauflieferung, mit Information über das Vorliegen der jeweiligen Verpflichtungserklärung, DDV-VE „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“,
- die Abrechnungskonditionen,
- den voraussichtlichen Termin für die Vorlage des Abrechnungsprotokolls (zeitnah zum Leistungsdatum),
- weitere erforderliche Angaben zur Auftragsdatenverarbeitung und besondere Auftragsumstände gemäß QuLS.

Liegen im Einzelfall besondere Auftragsumstände (z. B. Mehrfacheinsatz, Einsatz von Optimierungsverfahren, Speicherung von Mailbeständen zur Nachbearbeitung, Nutzung Gewinnspielteilnehmer, verlängerte Speicherfrist) vor, so sind diese detailliert und deutlich **gegenüber dem Adresslieferanten** anzugeben.

Das Mitglied wird **den Adresslieferanten** über das Angebot informieren und ihm gegebenenfalls ein Musterwerbemittel vorlegen. Der Listeigner hat die Auftragsdurchführung selbst oder vertreten durch einen Dritten schriftlich freizugeben.

Werden dem Mitglied Änderungen der unter § 10 Absatz 8 dieser QuLS genannten Angaben bekannt, sind diese unverzüglich **dem Adresslieferanten** mitzuteilen. Für Änderungen der in diesem Absatz genannten Angaben ist eine explizite Freigabe **des Adresslieferanten** einzuholen.

(9) Das Mitglied hat, wenn es selbst die Verarbeitung der Adressen veranlasst oder steuert, alle diesbezüglichen Vorgaben **gegenüber dem Datenverarbeiter** in schriftlicher und transparenter Form zu erstellen. Zu allen Datenlieferungen müssen aussagefähige Lieferscheine (Absender, Empfänger, Datei- und Adressmenge, Angabe von Kunde und Aktion sowie Satzaufbau) schriftlich, per Fax oder per E-Mail – gegebenenfalls durch Nachforderung – vorliegen.

(10) Weisungen zur Verarbeitung eines **Treuhandbestandes** müssen schriftlich vorliegen. Die Rechtskonformität der Weisungen ist zu prüfen. Im Falle, dass eine Weisung geltendem Recht widerspricht, ist dieser Weisung

dem Listeigner gegenüber mit der entsprechenden Begründung zu widersprechen. Alle Verarbeitungen sind zu protokollieren.

(11) Das Mitglied weist die **Adresslieferanten und Kunden** darauf hin, dass die Lieferung der Adressen durch sichere Übermittlung (z. B. hinreichend verschlüsselt) erfolgen soll. Soweit das Mitglied selbst personenbezogene Daten überträgt oder empfängt, hat es geeignete Einrichtungen der datensicheren Übertragung vorzuhalten, anzubieten und die Sender / Empfänger darauf hinzuweisen, dass nur eine datensichere Übertragung an weitere Verarbeiter zugelassen ist.

(12) Das Mitglied ist verpflichtet, zu prüfen und anzugeben, ob ein beauftragter **Verarbeiter** eine Verpflichtungserklärung, DDV-VE „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“, in der zum Auftragszeitpunkt aktuellen Version abgegeben hat. Liegt diese nicht vor, soll sie vom Mitglied angefordert werden. Liegt eine von der DDV-VE „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“ abweichende Erklärung eines Dienstleisters vor, so ist diese den Aufträgen beizufügen. Eine von der DDV-VE „Auftragsdatenverarbeitung und Datenumgang“ abweichende Verpflichtungserklärung darf nicht den Zusatz „DDV“ und ebenfalls kein „DDV“-Logo tragen.

(13) Das Mitglied vereinbart, dass der DV-Dienstleister bzw. der Kunde, wenn dieser die DV-Arbeiten selbst vergibt, zu Abrechnungszwecken umgehend nach Abschluss der Werbeaktion vorbereitenden DV-Verarbeitung transparente und nachvollziehbare Einsatz- bzw. Abrechnungsprotokolle mit den Inhalten nach § 10 Absatz 14 dieser QuLS zur Verfügung stellt. Erfolgt keine zeitnahe Vorlage dieser Protokolle, die der DV-Dienstleister bzw. der Kunde zu vertreten hat, so mahnt das betroffene Mitglied den DV-Dienstleister bzw. den Kunden. Das Mitglied verpflichtet sich, Abrechnungsprotokolle unverzüglich nach deren Vorliegen an den jeweiligen Adresslieferanten weiterzuleiten.

(14) **Einsatz- bzw. Abrechnungsprotokolle** nach § 10 Absatz 13 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

(15) Die Abrechnungen des Mitglieds gegenüber dem Adresslieferanten und dem Kunden sind hinsichtlich der Adressmenge und der Mindestabrechnungsquote spiegelbildlich zu erstellen, soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist.

(16) Die Angaben des Abrechnungsprotokolls sind auf Verlangen des Adresslieferanten und / oder 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 Zeilenauszuges aus dem Gesamtprotokoll gewährleistet wird. Werden zusätzliche Abgleiche (z. B. Umzugsabgleiche, Negativabgleiche etc.) durchgeführt, so sind auch hierzu auf Verlangen des Listeigners Protokolle vorzulegen, aus denen hervorgeht, gegen welche Dateien mit welchem Ergebnis verarbeitet wurden.

(17) 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.