

### Datenschutz-Verpflichtungserklärung

der imug Beratungsgesellschaft mbH

Brühlstraße 11

30169 Hannover

-nachstehend Auftragnehmer genannt-

gegenüber der UNTERNEHMEN

**Muster**

**einer imug Datenschutzerklärung  
am Beispiel einer  
Datenschutz-Verpflichtungserklärung im  
Rahmen des VDEW-Servicemonitors**

-nachstehend Auftraggeber genannt-

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag UNTERNEHMEN. Der Auftrag umfasst folgende Arbeiten:

Privatkunden sollen kurzfristig nach einem Kundenkontakt zu UNTERNEHMEN hinsichtlich ihrer Kontaktwahrnehmungen und Zufriedenheiten durch den Auftragnehmer befragt werden (sog. Follow-Up- oder Nachkontaktbefragungen). Kundenkontakte mit UNTERNEHMEN werden bei UNTERNEHMEN in entsprechenden Datenbanken abgebildet. Kundendatensätze mit Kontakten sind nach Zeiträumen, Themenanlässen (Kontaktaktionen und Kontaktklassen) und Kontaktarten selektierbar. Im Rahmen der Teilnahme von UNTERNEHMEN am VDEW-Servicemonitor werden telefonische, schriftliche (Briefe und E-Mail) und persönliche (Besuch im Kundenzentrum) Kontakte Befragungen berücksichtigt. Angestrebt ist, die Befragungen frühestens eine Woche und spätestens zwei Wochen nach einem Kundenkontakt durchzuführen. Methodisch sollen die Follow-Up-Befragungen als telefonische Interviews auf Basis eines kurzen, weitgehend standardisierten Interviewleitfadens erfolgen.

Hierzu liefert der Auftraggeber dem Auftragnehmer ab Projektstart in einem wöchentlichen Turnus zunächst über einen Zeitraum von vier Wochen Auszüge von Kundendatensätzen, aus denen der Auftragnehmer per standardisiertem Zufallsverfahren zu befragende Kunden auswählt.

Diese Kundendatensätze enthalten Informationen hinsichtlich Kundenname und -vorname; Adresse des Kunden als Zustelladresse: Straße; PLZ; Ort; Kundentelefonnummer (falls vorhanden); Adresse der Verbrauchsstelle: Straße; PLZ; Ort; sowie zum Kontaktdatum; der Kontaktart; der Kontakttrichtung und weiteren für die Befragung relevanten Informationen über den erfolgten Kundenkontakt.

Die Kundendatensätze werden vom Auftragnehmer bezüglich fehlender Telefonnummer nachqualifiziert. Die Auswertung der Befragungsergebnisse erfolgt vollständig anonymisiert.

- Der Auftragnehmer setzt für die auftragsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten nur Personal ein, das auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichtet ist.
- Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers. Er verwendet die zur Datenverarbeitung überlassenen Daten nicht für andere Zwecke und bewahrt sie nicht länger auf, als es der Auftragnehmer bestimmt.
- Anfallendes Test- und Ausschussmaterial wird vom Auftragnehmer unter Verschluss gehalten, bis es entweder vom Auftragnehmer datenschutzgerecht vernichtet oder dem Auftraggeber übergeben wird. Nicht mehr benötigte Unterlagen mit personenbezogenen Daten dürfen erst nach Weisung durch den Auftraggeber datenschutzgerecht vernichtet werden.
- Aufträge an Subunternehmer, die Daten im Sinne dieser Verpflichtung betreffen, dürfen nur nach Genehmigung durch den Auftraggeber vergeben werden.
- Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber umgehend bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufes, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers.
- Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der von ihm getroffenen Weisungen zu überprüfen.
- Nach Beendigung des Auftrages sind alle Daten des Auftraggebers an ihn zurückzugeben oder datenschutzgerecht zu vernichten.

Datum und Unterschrift:

Hannover, den \_\_\_\_\_