



## Mailing-Tool mit neuen Tracking Möglichkeiten

**Viele Newsletter-Lösungen bieten Funktionen, damit nachvollzogen werden kann, welcher Empfänger wann von wo aus welches Mailing geöffnet und welchen Link er oder sie geklickt hat. Diese Auswertungen sind in der Regel nicht mit den strengen deutschen und europäischen Datenschutzrichtlinien vereinbar. Die Folgen sind für den Nutzer empfindliche Strafen.**

Das neue Mailing-Tool ist Bestandteil des Homepage-Systems für Versicherungsvermittler und der kostenlosen [DIGIDOR Marketing-Plattform](#). Die Experten Report Redaktion hat bei Wolfram Lefèvre, Geschäftsführer der Expertenhomepage GmbH, nachgefragt, was ein User in Verbindung mit dem neuen Service wissen sollte.

Herr Lefèvre, wie gehen Sie bei dem datenschutzkonformen Tracking vor? Wie werden die Daten erhoben? Welche Daten werden erhoben? Auf welchen Servern werden die Daten gespeichert?

Wir erheben die Nutzungs-Daten der Mailing-Empfänger mithilfe eines Tracking-Pixels in jeder E-Mail. Anhand dieses Pixels können wir unseren Nutzern mitteilen, welcher Empfänger (eindeutig anhand seiner E-Mail-Adresse identifizierbar) eine E-Mail geöffnet hat und ob er auf einen Link in der E-Mail geklickt hat, bzw. welcher Link das war.

Dieses Vorgehen ist marktüblich und wird von allen etablierten Mailing-Dienstleistern (wie [Clever Reach](#), [Clever Elements](#), [MailChimp](#), etc.) so angeboten. Was die wenigsten wissen, ist, dass diese Auswertung ohne die explizite Zustimmung

der Mailing-Empfänger zur Erhebung dieser Daten nicht datenschutzkonform ist.

Mit dem neuen Expertenhomepage Mailing-Tool kann der Nutzer (Vermittler) nun seine Mailing-Empfänger explizit um Erlaubnis bitten, ihre Zustimmung zur Auswertung zu geben. Diese Methode haben wir zusammen mit einer auf das Thema Datenschutz spezialisierten Kanzlei entwickelt, um unseren Kunden eine rechtskonforme Lösung an die Hand zu geben. Diese Lösung ist am deutschen Markt meines Wissens einzigartig.

Wenn sich unsere Kunden für die datenschutzkonforme Tracking-Methode entscheiden, werden selbstverständlich nur für diejenigen Mailing-Empfänger die Nutzungs-Daten erhoben, die zuvor explizit ihre Zustimmung dazu gegeben haben. Unsere Systeme werden ausschließlich auf unseren eigenen, in Deutschland bzw. auf den EU gehosteten Servern verarbeitet und gespeichert.

Wie detailliert ist der Begriff „personenbezogene Daten“ in diesem Zusammenhang zu verstehen? Woraus setzen sich diese Daten zusammen?

Die Basis der personenbezogenen Daten sind die Kundendaten (E-Mail-Adresse, Name, Anrede), die unsere Kunden (Vermittler) in das Mailing-Tool hochladen. Damit die Verarbeitung dieser Daten auf unseren Servern datenschutzkonform erfolgen kann, bieten wir unseren Kunden proaktiv an, mit uns einen sogenannten Vertrag u#ber die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten im Auftrag gemäß § 11 Bundesdatenschutzgesetz (ADV) zu schließen.

Beim Nutzungs-Tracking selbst werden die Aktivitäten der Mailing-Empfänger (Öffnung, Klick) verarbeitet und gespeichert. Da sich daraus Rückschlüsse ziehen lassen, wer wann was geöffnet und wo geklickt hat, handelt es sich hierbei auch um personenbezogene Daten.

Welche Technik kommt zum Einsatz? Was bzw. welche Daten kann der Vermittler in seinen Mailings tracken? Worauf hat er Zugriff?

Wie eingangs gesagt, erfolgt das Tracking mithilfe eines Tracking-Pixels in der E-Mail. Der Vermittler kann für alle Kunden, die sich mit dem Tracking einverstanden erklärt haben, in der Auswertung eines Mailings sehen, welcher Empfänger die E-Mail geöffnet hat und ob bzw. auf welchen Link er geklickt hat.

Zusätzlich bekommt der Vermittler auch noch eine allgemeine Auswertung mit den gesamten Nutzerzahlen, die anonymisiert erhoben wird und keine Rückschlüsse auf das Verhalten einzelner Empfänger schließen lässt, zum Beispiel 30 Prozent der Empfänger haben das Mailing geöffnet und 10 Prozent haben auf den Link XY geklickt.

In dieser Auswertung sind auch die Aktivitäten der Empfänger enthalten, die dem persönlichen Tracking nicht zugestimmt haben. Da von diesen Nutzern die Daten aber nur anonymisiert und kumuliert gespeichert werden, lassen sich hier keine konkreten Rückschlüsse mehr zwischen der jeweiligen Aktivität und einer konkreten Person ziehen.

Bitte erklären Sie uns etwas detaillierter, was der User unter einem nicht datenschutzkonformen Tracking zu verstehen hat?

Nicht datenschutzkonform ist das Tracking des persönlichen Öffnungs- und Klickverhaltens eines konkreten Mailing-Empfängers, ohne diesen darüber zu informieren und zuvor seine explizite Einwilligung eingeholt zu haben. Demzufolge sind alle Mailing-Tools nicht datenschutzkonform, die derartige Auswertungen anbieten oder für die Automation nutzen (zum Beispiel um automatisierte Sales-Funnels

aufzubauen: Klick auf Link A -> 2 Tage später Versand von E-Mail XY).

Wie kamen Sie zu einer nicht datenschutzkonformen Produktentwicklung?

Die nicht zu 100-Prozent datenschutzkonformen Lösungen sind marktüblich und die meisten Nutzer sind sich auch gar nicht bewusst, dass die Auswertung der Empfänger-Aktivitäten nicht datenschutzkonform ist. Gerade unsere ENTERPRISE-Kunden – wie Pools und Versicherer – haben Rechtsabteilungen, die die Tools, die sie im eigenen Haus einsetzen, genau unter die Lupe nehmen. Daher haben wir den Anspruch, eine 100-prozentige datenschutzkonforme und dennoch praktikable Tracking-Methode zu entwickeln. Ob unsere Nutzer sie aktivieren oder nicht, bleibt natürlich ihnen überlassen.

Wurde überprüft, inwieweit sich ein Versicherungsmakler angreifbar macht, wenn bekannt wird, dass er ein nicht datenschutzkonformes Tracking durchführt?

Ob das Tracking datenschutzkonform oder nicht erfolgt, ist auf den ersten Blick nicht ersichtlich und tritt in der Regel erst dann ans Tageslicht, wenn ein Empfänger erfährt, dass der Vermittler weiß, auf welchen Link er geklickt hat („Hallo Herr Schneider, ich habe gesehen, Sie finden mein Angebot zur Zahnzusatzversicherung interessant und haben sich dazu näher informiert...“).

Grundsätzlich ist die Wahrscheinlichkeit wegen dem Einsatz eines nicht datenschutzkonformen Mail-Trackings abgemahnt zu werden, sehr gering. Dennoch ist es unser Anspruch, unseren Kunden eine 100-prozentige datenschutzkonforme und dennoch praktikable Tracking-Methode anzubieten. Ob sie dieses Angebot dann nutzen, bleibt natürlich ihnen überlassen.

Sollte ein Maklerunternehmen einen Datenschutzbeauftragten im Hause haben, wäre es interessant zu wissen, in welche Situation er sich begibt, falls ein nicht datenschutzkonformes Tracking eingesetzt wird. Haben Sie hierzu Informationen?

Der Vermittler sollte meine Ausführungen aus dem letzten Punkt am besten mal mit seinem Datenschutzbeauftragten besprechen. Dieser kann ihm dann – denke ich – vorrechnen, wie hoch das Risiko ist und welchem Nutzen dieses gegenüber steht. Der Rest ist eine unternehmerische Entscheidung.

In welcher Form stellen Sie dem Versicherungsvermittler weiterführende Unterlagen rundum das Thema Datenschutz zur Verfügung?

Wir bieten unseren Kunden proaktiv an, eine ADV mit uns zu schließen, damit wir die Kundendaten des Vermittlers datenschutzkonform auf unseren Systemen verarbeiten und speichern können. Zudem werden wir in den nächsten Tagen Videos in unserem [expertenhomepage MAGAZIN](#) veröffentlichen und im Newsletter vorstellen, in denen wir die Thematik nochmals genau erklären und die nötigen Einstellungen vorstellen.

Herr Lefèvre, herzlichen Dank für die umfassenden Ausführungen.

Bild: © freshidea / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944170/ mailing-tool-mit-neuen-tracking-moeglichkeiten/>