

ARBEITSHILFE · CRM-BETRIEB

Datenqualitäts-Regelwerk fürs CRM

Pflichtfelder je Phasenübergang, Dublettenregeln mit Vorrang beim Zusammenführen, Löschrufen je Norm und ein Kontrolltakt — als Vorgabe, die im Team gilt.

PHASENÜBERGÄNGE

6

DUBLETTE NREGELN

7

STAND

08 / 2026

Zum Artikel: <https://www.myinvest-pro.de/blog/crm-datenqualitaet-im-immobilienvertrieb-dubletten-kontaktdaten-und-deal-phasen>

Unverbindliche Arbeitshilfe. Ersetzt keine Rechts-, Steuer- oder Finanzberatung. Sie formuliert Teamregeln und nennt zu den rechtlichen Punkten die Fundstelle. Sie bewertet keinen Einzelfall. Das wäre Rechtsdienstleistung nach § 2 Abs. 1 RDG und Sache einer Rechtsanwältin oder eines Rechtsanwalts. Rechtsstand: 16.08.2026 · Version 1. Recht und Rechtsprechung ändern sich — liegt dieses Datum mehr als zwölf Monate zurück, gilt: erst prüfen, dann verwenden.

1 · Pflichtfelder — gebunden an den Phasenübergang

Verlangt wird ein Feld erst beim Wechsel in die nächste Phase, nicht beim Anlegen. Der Übergang wird blockiert, solange ein Feld fehlt.

ÜBERGANG	PFLICHTFELDER	WER	WOZU — WAS OHNE SIE AUSFÄLLT
Neuer Kontakt	Nachname, ein erreichbarer Kanal, Quelle, Eingangsdatum	System oder Ersterfasser	Ohne Quelle ist keine Kosten-je-Lead-Rechnung möglich; ohne Eingangsdatum keine Reaktionszeit und keine Kohorte.
Qualifiziert	Budgetrahmen, Zeithorizont, Finanzierungsweg, zuständige Person	Vertrieb	Diese drei Felder sind die Definition der Phase. Fehlt eines, ist die Qualifizierungsquote nicht vergleichbar.
Objektinteresse	Projekt, Einheit oder Einheitentyp, Preisspanne	Vertrieb	Ohne Einheitenbezug lässt sich der Vermarktungsstand nicht je Einheit auswerten und keine Reservierung anhängen.
Reserviert	Einheit, Reservierungsdatum, Enddatum, Gebühr ja oder nein	Vertrieb	Das Enddatum ist das einzige Feld, das eine Reservierung automatisch verfallen lässt. Ohne es bleibt der Bestand künstlich blockiert.
Beurkundet	Notartermin, Kaufpreis, Käufer vollständig, Identifizierung erfolgt	Vertrieb und Backoffice	Der Identifizierungsvermerk ist die Verbindung zur Akte nach § 8 Abs. 1 GwG; der Kaufpreis trägt jede Geld-Kennzahl.
Abgeschlossen oder verloren	Endstatus, Grund, Datum	Vertrieb	Ohne Grund gibt es keine Verlustanalyse; ohne Datum keine Zykluszeit und keine Löschrfrist.

2 · Dubletten — erkennen, entscheiden, zusammenführen

REGEL	WORTLAUT DER VORGABE	WER
Erkennungsschlüssel	Als möglicher Doppeleintrag gilt jeder Datensatz, der in einer der drei Kombinationen übereinstimmt: E-Mail-Adresse; Mobilnummer in normalisierter Schreibweise; Nachname und Postleitzahl und Geburtsjahr.	System
Normalisierung vor dem Abgleich	Vor jedem Abgleich werden Leerzeichen entfernt, Groß- und Kleinschreibung vereinheitlicht und Telefonnummern in das internationale Format überführt. Ohne diesen Schritt findet der Abgleich die Hälfte der Fälle nicht.	System
Prüfung statt Automatik	Erkannte Treffer werden nicht automatisch zusammengeführt, sondern in eine Prüfliste gestellt. Automatisches Zusammenführen verbindet regelmäßig Familienmitglieder unter derselben Anschrift.	System
Wer entscheidet	Über das Zusammenführen entscheidet die Person, die den älteren Datensatz betreut. Ist sie nicht mehr im Haus, entscheidet die Vertriebsleitung.	Vertrieb
Führender Datensatz	Führend ist der ältere Datensatz. Er behält Id und Quelle; aus dem jüngeren werden nur Felder übernommen, die im führenden leer sind. Widersprechen sich zwei gefüllte Felder, gilt der jüngere Wert und der alte wird in der Historie vermerkt.	Vertrieb
Einwilligungen	Werbeeinwilligungen werden nie zusammengeführt, sondern einzeln übernommen. Fehlt für einen Kanal die Einwilligung im führenden Datensatz, gilt der Kanal als nicht eingewilligt.	Vertrieb
Was beim Zusammenführen bleibt	Beide Vorgangshistorien bleiben erhalten. Ein Zusammenführen, das eine Historie verwirft, ist nach dieser Vorgabe ausgeschlossen, weil es die Herkunft der Zahlen zerstört.	System

3 - Aufbewahren und Löschen

Die Fristen stehen je Norm getrennt. Welche im Einzelfall greift, entscheidet nicht dieses Blatt.

GEGENSTAND	REGEL IM WORTLAUT DER NORM	NORM
Richtigkeit	Daten müssen „sachlich richtig und erforderlichenfalls auf dem neuesten Stand sein“; unrichtige Daten sind unverzüglich zu löschen oder zu berichtigen.	Art. 5 Abs. 1 Buchst. d DSGVO
Speicherbegrenzung	Identifizierbare Speicherung nur so lange, „wie es für die Zwecke, für die sie verarbeitet werden, erforderlich ist“.	Art. 5 Abs. 1 Buchst. e DSGVO
Löschverlangen	Auf Verlangen grundsätzlich unverzüglich zu löschen, unter anderem wenn die Daten „für die Zwecke, für die sie erhoben ... wurden, nicht mehr notwendig“ sind; die Ausnahmen des Absatzes 3 bleiben unberührt.	Art. 17 Abs. 1 Buchst. a und Abs. 3 DSGVO
Werbeeinwilligung	Telefonwerbung gegenüber Verbrauchern nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung; sie ist zu dokumentieren und ab Erteilung sowie jeder Verwendung fünf Jahre aufzubewahren. Elektronische Post verlangt grundsätzlich ebenfalls vorherige ausdrückliche Einwilligung.	§ 7 Abs. 2 Nr. 1 und 2, § 7a Abs. 1 und 2 UWG
Belege, Handelsrecht	Handelsbücher und Inventare zehn Jahre, Buchungsbelege acht Jahre, sonstige Unterlagen sechs Jahre.	§ 257 Abs. 4 HGB
Belege, Steuerrecht	Dieselbe Staffel; die Frist beginnt „mit dem Schluss des Kalenderjahrs“, in dem die letzte Eintragung erfolgt oder der Beleg entstanden ist.	§ 147 Abs. 3 und 4 AO
Geldwäscherechtliche Unterlagen	Fünf Jahre, spätestens nach zehn Jahren zu vernichten.	§ 8 Abs. 4 GwG
Maklerakte	Fünf Jahre in den Geschäftsräumen, beginnend mit dem Schluss des Kalenderjahres des letzten aufzeichnungspflichtigen Vorgangs.	§ 14 Abs. 1 MaBV

Die Verwechslung, die fast jedes CRM-Löschkonzept enthält

Aufbewahrungspflichten aus Handels- und Steuerrecht betreffen Belege — Rechnungen, Buchungsunterlagen, Handelsbriefe. Sie sind kein Grund, einen Interessenten, aus dem nie ein Geschäft wurde, jahrelang im CRM und im Verteiler zu führen. Für diesen Datensatz gilt allein die Speicherbegrenzung nach Art. 5 Abs. 1 Buchst. e DSGVO.

4 · Kontrolle und Takt

WAS	WANN	WER	WAS DARAUS FOLGT
Dublettenprüfliste abarbeiten	wöchentlich	Vertrieb	Offene Treffer älter als 14 Tage gehen an die Vertriebsleitung.
Pflichtfeld-Ausnahmen sichten	monatlich	Vertriebsleitung	Häuft sich dieselbe Ausnahme, ist das Feld falsch gesetzt — nicht die Person nachlässig.
Löschlauf	quartalsweise	Backoffice	Datensätze ohne Vorgang und ohne Einwilligung seit 24 Monaten werden zur Löschung vorgeschlagen.
Stichprobe Datenqualität	quartalsweise	Vertriebsleitung	30 zufällige Datensätze je Phase gegen die Pflichtfeldliste prüfen; das Ergebnis ist die einzige belastbare Qualitätszahl.
Regelwerk selbst	jährlich	Vertriebsleitung	Neue Version mit erhöhter Versionsnummer; die alte bleibt archiviert, damit ältere Auswertungen erklärbar bleiben.

Die Feld-, Dubletten- und Taktregeln sind eine Vorgabe dieses Hauses, keine Rechtspflicht — rechtlich hinterlegt sind allein die Zeilen in Abschnitt 3. Normtexte im Wortlaut, [gesetze-im-internet.de](https://www.gesetze-im-internet.de) und EUR-Lex, abgerufen 16.08.2026. Unverbindliche Arbeitshilfe. Ersetzt keine Rechts-, Steuer- oder Finanzberatung.