

Leistung.  
Service.  
Sicherheit.

Nachhaltigkeitsbericht  
des 1&1 Drillisch Konzerns 2018

# INHALT

---

## TEIL I

1. Kennzahlen im 1&1 Drillisch Konzern	3
2. Vorwort	4

## TEIL II

3. Der 1&1 Drillisch Konzern: Geschäftsmodell	5
4. Für 1&1 Drillisch wesentliche Nachhaltigkeitsthemen	8
5. Die Strategie: Konzentration auf Leistung, Service, Sicherheit	11

## TEIL III

6. Nachhaltigkeitskernbereich Leistung	12
7. Nachhaltigkeitskernbereich Service	14
8. Nachhaltigkeitskernbereich Sicherheit	16

## TEIL IV

9. Ökonomische, ökologische und gesellschaftliche Themen im Überblick	19
Organisationsprofil	19
Umweltbelange	22
Arbeitnehmerbelange	25
Menschenrechte und Sozialbelange	28
Compliance und Korruptionsbekämpfung	29

## TEIL V

10. GRI-Inhaltsindex	30
11. Über diesen Bericht	34

---

## Legende

„GRI + Ziffer“    Verweis auf eine GRI-Angabe, siehe auch GRI-Index Seite [30](#)

## TEIL I

## 1. KENNZAHLEN IM 1&amp;1 DRILLISCH KONZERN

Tabelle 1

	2017	2018
<b>WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG (IN MIO. €)</b>		
Umsatz	2.812,3	3.662,5
EBITDA (Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen)	504,0	721,9
EBIT (Ergebnis vor Zinsen und Steuern)	439,9	567,2
EBT (Ergebnis vor Steuern)	431,3	562,6
Börsenwert (Marktkapitalisierung) am 31.12.	12.166	7.866
<b>AUSZAHLUNGEN AN STAKEHOLDER (IN MIO. €)</b>		
Steuern (Gesellschaft)	121,0	156,5
Zinsen (Finanzmarkt)	-8,6	-4,7
Dividenden (Aktionäre)	282,8	n/a <sup>(1)</sup>
<b>MITARBEITER &amp; KUNDEN</b>		
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter <sup>(2)</sup>	3.194	3.150
Kundenzahl in Mio.	12,57 <sup>(3)</sup>	13,54
<b>ENERGIE &amp; EMISSIONEN<sup>(4)</sup></b>		
Energieverbrauch in Gigajoule (GJ)	30.294	68.443
Verursachte CO <sub>2</sub> -Emissionen in Tonnen (t)	2.355	2.680
in kg pro Kunde	0,59	0,20

(1) Über die Dividendenhöhe und ihre Auszahlung entscheidet die Hauptversammlung

(2) Aktive Mitarbeiter zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres

(3) Wert für das Vorjahr wurde angepasst

(4) Datenbasis wurde erweitert, bitte Details und Erläuterungen in Tabelle 3 und Tabelle 4 auf den Seiten [23](#) und [25](#) beachten; Werte für das Vorjahr wurden angepasst

## 2. VORWORT

### GRI 102-14 **Sehr geehrte Leserinnen, sehr geehrte Leser,**

mit diesem Bericht geben wir zum zweiten Mal Auskunft über das nachhaltige Wirtschaften des 1&1 Drillisch Konzerns. 1&1 Drillisch hat den Geschäftsbetrieb schon in der Vergangenheit konsequent an den Kriterien der Nachhaltigkeit und der unternehmerischen wie gesellschaftlichen Verantwortung ausgerichtet.

Dabei sind wir bestrebt, ein Gleichgewicht zwischen den Interessen des Unternehmens und denen anderer Stakeholder-Gruppen zu gewährleisten. Hierfür ist 1&1 Drillisch im kontinuierlichen Dialog mit Kunden, Aktionären, Geschäftspartnern, Mitarbeitern und weiteren Stakeholdern. Aus den daraus gewonnen Erkenntnissen entwickeln wir unser Produktportfolio und unser Unternehmen als Ganzes kontinuierlich weiter.

Im Mittelpunkt unseres Nachhaltigkeitsansatzes als Telekommunikationsdienstleister stehen die drei Aspekte Leistung, Service und Sicherheit. Unser Anspruch ist es, unseren Kunden mit innovativen Angeboten stets das beste Preis-Leistungs-Verhältnis im Mobilfunk- und Festnetzmarkt zu bieten.

Mit unserem Verständnis von Nachhaltigkeit haben wir operativ und technologisch eine solide Basis für zukünftiges profitables Wachstum geschaffen. Auf dieser Basis haben wir uns im 2. Halbjahr 2017 mit der United Internet AG zusammengeschlossen, die ihre Tochtergesellschaft 1&1 Telecommunication SE in unser Unternehmen einbrachte. Unter dem Namen 1&1 Drillisch ist somit ein leistungsfähiger Telekommunikations-Komplettanbieter mit erheblichem Wachstumspotenzial entstanden.

Im Jahr 2018 haben wir uns intensiv der Integration beider Unternehmen gewidmet, um das enorme Synergiepotenzial aus dem Zusammenschluss für unseren Konzern auszuschöpfen. Ein Schwerpunkt lag dabei auch auf der Harmonisierung von Prozessen und Systemen rund um das Thema Nachhaltigkeit. So profitieren wir heute nicht nur von einem starken Markenportfolio, sondern auch von Synergien beim Einkauf von Hardware und Netzvorleistungen sowie im Bereich Logistik.

Nachhaltiges Wirtschaften bleibt weiterhin fester Bestandteil unserer Unternehmensführung. Mit dieser Haltung werden wir langfristig Leistung, Service und Sicherheit gegenüber unseren Kunden noch weiter steigern können.

Mit freundlichen Grüßen



Ralph Dommermuth



Martin Witt



André Driesen

## TEIL II

### 3. DER 1&1 DRILLISCH KONZERN: GESCHÄFTSMODELL

Die 1&1 Drillisch AG ist eine börsennotierte Aktiengesellschaft mit Sitz in Maintal. Das Unternehmen zählt zu den großen netzunabhängigen Telekommunikationsanbietern in Deutschland. Seit mehr als 25 Jahren am Markt, bietet der Konzern seinen Kunden ein umfassendes Portfolio an Dienstleistungen und Produkten aus dem Bereich mobiler Sprach- und Datendienste.

Als sogenannter Mobile Bitstream Access Mobile Virtual Network Operator (MBA MVNO) besitzt 1&1 Drillisch kein eigenes physisches Netz, kann aber die Netze anderer Mobile Network Operator (MNO) mit eigenen Produkten und Diensten nutzen (siehe auch unten, „Anbieter im Mobilfunk“). Als einziger virtueller Netzanbieter in Deutschland mit Zugangsrecht zu 30 % der genutzten Netzkapazität von Telefónica hat die 1&1 Drillisch AG eine Sonderstellung am deutschen Markt.

Im Jahr 2017 hat die Drillisch AG die 1&1 Telecommunication SE – die Mobilfunk- und Festnetzsparte von United Internet – erworben. Seither bietet das Unternehmen neben mobilen Diensten auch Festnetzanschlüsse (Breitband) an und hat seine Kundenzahl auf rund 13,6 Millionen Vertragskunden zum 31. Dezember 2018 ausgeweitet. Zudem hat das Unternehmen Zugriff auf das zweitgrößte Glasfasernetz Deutschlands der Schwestergesellschaft 1&1 Versatel und kauft zusätzlich von verschiedenen Vorleistungsanbietern – zum Beispiel der Deutschen Telekom oder städtischen Betreibern – standardisierte Netzleistungen ein.

Die Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Vorleistungsanbietern ermöglicht die Nutzung verschiedener Zugangstechnologien und damit auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnittene Angebote. 1&1 Drillisch bietet seinen Kunden neben reinen Mobilfunk- und reinen Breitband-Produkten auch attraktive Bundle-Produkte aus Mobilfunk und Festnetz, ergänzt um Produkte wie zum Beispiel Heimvernetzung, Online-Storage, Video-on-Demand oder IPTV. Während 1&1 das Premiumsegment abdeckt, sprechen die etablierten Online-Marken des Konzerns unter dem Dach der Drillisch Online GmbH wie smartmobil.de, yourfone, maXXim, PremiumSIM, winSIM, DeutschlandSIM oder simply eine preisbewusste Zielgruppe an. Dieses breite Produkt- und Kundensegment sichert 1&1 Drillisch eine starke Marktposition.

#### KURZE GESCHICHTE DER 1&1 DRILLISCH AG

Die Vorläuferfirmen der 1&1 Drillisch AG sind bereits seit dem Jahr 1957 im Bereich Kommunikations- und Nachrichtentechnik aktiv gewesen. Seit 1994 ist die 1&1 Drillisch AG als Service-Provider im Mobilfunkbereich tätig, das heißt als vermittelnder Anbieter von Kommunikationsdiensten unterschiedlicher Netzbetreiber, aber in eigenem Namen und auf eigene Rechnung. Im Jahr 1997 entstand die heutige 1&1 Drillisch AG, die seit dem Jahr 1998 börsennotiert ist. 2017 wurde die Mobilfunk- und Festnetzsparte von 1&1 – die 1&1 Telecommunication SE – zur hundertprozentigen Tochtergesellschaft der Drillisch AG.

#### AKTUELLE ENTWICKLUNG DER 1&1 TELECOMMUNICATION SE

Seit dem Zusammenschluss mit 1&1 Versatel verfügt 1&1 über Deutschlands zweitgrößtes Glasfasernetz mit rund 47.000 km Länge (Vorjahr: rund 44.900 km). So stellt 1&1 in 250 deutschen Städten, darunter 19 der 25 größten Städte, zuverlässige Highspeed-Verbindungen zur Verfügung. Seit Mitte 2016 produziert 1&1 Versatel auf Basis der Telekom Layer-2-Vorleistung zunehmend auch VDSL-/Vectoring-Hausanschlüsse. Dazu wird das Glasfasernetz sukzessive mit BNGs (Broadband Network Gateways) der Deutschen Telekom verbunden. Darüber hinaus verbindet 1&1 Drillisch das Glasfasernetz mit den Glasfasernetzen namhafter City Carrier und kann so über das eigene Netz hinaus Glasfaser-Hausanschlüsse von wilhelm.tel, M-net, NetCologne und R-KOM anbieten.

Am Ende des Geschäftsjahres 2018 waren im 1&1 Drillisch Konzern – inklusive der drei Vorstandsmitglieder – 3.150 aktive Mitarbeiter beschäftigt (Vorjahr: 3.194). Sie erwirtschafteten einen Umsatz von 3.662,5 (Vorjahr 2.812,3) Mio. €.

Der vorrangige Treiber des operativen Erfolgs ist die Gesamtzahl der Vertragskunden. Sie ist im Geschäftsjahr 2018 trotz von starkem Wettbewerb geprägten Branchenentwicklungen um 0,97 Millionen auf 13,54 Millionen gestiegen.

Auch in Zukunft werden Mobile Internet sowie leistungsfähige Breitbandanschlüsse zu den wichtigsten Wachstumssegmenten für die 1&1 Drillisch AG zählen. Eine immer bessere Netzqualität und die Verfügbarkeit von schnellen Datenverbindungen verstärken die Nachfrage der Konsumenten nach immer leistungsfähigeren und individuell maßgeschneiderten Angeboten.

Insbesondere im Hinblick auf den neuen Mobilfunkstandard 5G wird sich der Markt für Telekommunikation in den kommenden Jahren dynamisch entwickeln. Die Rahmenbedingungen und Inhalte werden raschen Veränderungen unterworfen sein. Dies stellt auch erfolgreiche Anbieter wie 1&1 Drillisch vor anspruchsvolle Aufgaben.

Wichtige Trends sind weiterhin die nahezu flächendeckende Verfügbarkeit des festnetzbasieren und mobilen High-Speed-Internets, der zunehmende Einsatz von leistungsstarken Smartphones, die weitere Verbreitung von Cloud-Anwendungen, IPTV oder Foto- und Musik-Streaming-Diensten sowie die wachsende Vernetzung von Maschinen, elektronischen Geräten und sonstigen „Dingen“ untereinander.

Um die gute Positionierung von 1&1 Drillisch im deutschen Telekommunikationsmarkt zu stärken und weiterhin nachhaltig zu wachsen, wird das Unternehmen auch künftig in neue Kunden und neue Produkte investieren.

Neben dem organischen Wachstum prüft 1&1 Drillisch dazu kontinuierlich auch mögliche Firmenübernahmen, Beteiligungen und Kooperationen, um Kompetenzen und Produktportfolios weiter auszubauen. Wichtige Bausteine sind dabei:

- » ein klarer Fokus von Marketing und Vertrieb auf Mobile-Internet-Produkte;
- » die effektive Nutzung von Skaleneffekten;
- » eine kontinuierliche Steigerung des nutzerfreundlichen Servicekonzeptes;
- » die konsequente Nutzung des exklusiven Zugangs zum Telefónica-Netz ohne Leistungseinschränkung bis mindestens 2030;

## ANBIETER IM MOBILFUNK

### MNO

Mobile Network Operator: Mobilfunkunternehmen mit eigenem physischen Netz (Funkmasten, Vermittlungsstellen, gesamte technische Ausrüstung).

### MBA MVNO

Mobile Bitstream Access Mobile Virtual Network Operator: Telefongesellschaft, die zwar kein eigenes physisches Netz besitzt, aber das Netz eines MNO in bestimmtem Umfang nutzen kann und diese Dienstleistung auch selbstständig abrechnet. Ein MBA MVNO agiert auf Augenhöhe mit dem Netzbetreiber und hat den unbegrenzten Zugriff auf alle gegenwärtigen und zukünftigen Technologien.

### MVNO

Mobile Virtual Network Operator: Anbieter von Telekommunikationsdiensten, der kein eigenes Mobilfunknetz besitzt, sondern das Netz mindestens eines MNO nutzt und in eigenem Namen und auf eigene Rechnung Mobilfunk-Dienstleistungen, Mobilfunk-Endgeräte und Mehrwertdienste wie SMS oder MMS vertreibt. Grundlage dieser Dienstleistungen ist der Bezug von standardisierten, entbündelten Vorleistungen mindestens eines MNO. Damit hat ein MVNO gegenüber einem MSP auf der Produkt- und der Vertriebsseite einen deutlich größeren Handlungsspielraum.

### MSP

Mobilfunk-Service-Provider: Private Telefongesellschaft ohne eigenes Mobilfunk-Netz, die in eigenem Namen und auf eigene Rechnung Mobilfunk-Dienstleistungen, Mobilfunk-Endgeräte und Mehrwertdienste wie SMS oder MMS auf Grundlage von Leistungspaketen vertreibt, die von MNOs vorgegeben sind.

- » die Fortsetzung der kreativen und innovativen Angebote mit weiteren Kooperationen und neuen Inhalten;
- » die weitere Optimierung des Breitband-Vorleistungseinkaufs durch Nutzung der Layer-2-Plattform in Verbindung mit dem Glasfasernetz der 1&1 Versatel

Zu den Kernkompetenzen von 1&1 Drillisch gehört es, Kundenwünsche, Trends und somit neue Geschäftsfelder frühzeitig zu erkennen. Die breit angelegte Wertschöpfungskette von Produktentwicklung und Rechenzentrumsbetrieb über effektives Marketing und einen schlagkräftigen Vertrieb bis hin zur aktiven Kundenbetreuung ermöglicht es 1&1 Drillisch, schnell mit Innovationen am Markt zu sein und diese in den bestehenden Geschäftsfeldern kraftvoll zu vermarkten.

## 4. FÜR 1&1 DRILLISCH WESENTLICHE NACHHALTIGKEITSTHEMEN

1&1 Drillisch definiert Nachhaltigkeit als Handeln, das sich am Interessengleichgewicht aller Akteure orientiert, die am operativen Geschäft beteiligt oder die vom operativen Geschäft betroffen sind – der Stakeholder.

GRI 102-40 Zur Beurteilung der Nachhaltigkeitsrelevanz von Themen für diesen Bericht hat 1&1  
GRI 102-42 Drillisch insbesondere Anregungen und Meinungen von Finanzmarktteilnehmern und  
GRI 102-43 Kunden berücksichtigt. Mit diesen beiden Interessengruppen deckt 1&1 Drillisch den Großteil der am operativen Geschäft beteiligten bzw. der vom operativen Geschäft betroffenen Stakeholder ab.

Kunden werden über (Zufriedenheits-)Befragungen ständig und umfassend in diesen Prozess eingebunden (siehe auch Kapitel 7: Nachhaltigkeitskernbereich Service). Finanzmarktteilnehmer – also vorrangig Aktionäre, Analysten und die Finanz- / Fachpresse – äußern in regelmäßigen und anlassbezogenen Gesprächen ihre Einschätzungen zum 1&1 Drillisch Konzern. Zu unseren wichtigen Stakeholder-Gruppen zählen zudem unsere Mitarbeiter und Geschäftspartner, deren Anliegen und Interessen zum Beispiel an die zugehörigen Funktionen Personal, Einkauf und Carrier Management gerichtet werden.

GRI 102-44 So haben heutige Kunden-Generationen zum Beispiel das Bedürfnis nach mobiler Kommunikation, für dessen Befriedigung der Einsatz von Energie und Rohstoffen erforderlich ist. Dem stehen die gleichberechtigten Interessen künftiger Generationen gegenüber, die zur Erfüllung ihrer Bedürfnisse ebenfalls über ausreichend Energie und Rohstoffe verfügen möchten. Daraus ergibt sich für 1&1 Drillisch der Anspruch, sparsam und möglichst effizient mit diesen Ressourcen umzugehen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der Nachhaltigkeit ist der faire Umgang mit allen Stakeholder-Gruppen wie Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern. Hier gilt es zum Beispiel, das Interesse der Mitarbeiter an sicheren Arbeitsplätzen und angemessener Bezahlung mit dem Wunsch der Aktionäre nach einer fairen Beteiligung am Geschäftserfolg in Einklang zu bringen.

Dieses Interessengleichgewicht wahrt 1&1 Drillisch, indem Geschäftsprozesse regelmäßig überprüft und optimiert werden. Im Zentrum stehen die Dienstleistungen rund um mobile und festnetzgebundene Kommunikation, welche die Unternehmens- und die Nachhaltigkeitsstrategie miteinander verbinden. Der 1&1 Drillisch Konzern bietet transparente Leistungen an, die durch erstklassigen Service, hohe Netzverfügbarkeit und -stabilität, hohe Sicherheitsstandards sowie individuell gestaltbare Tarife einen größtmöglichen Nutzen für die Kunden liefern. Um die Servicequalität dauerhaft aufrechtzuerhalten und auch in Zukunft zu verbessern, ist die kontinuierliche Mitarbeiterentwicklung für 1&1 Drillisch ebenfalls unerlässlich.

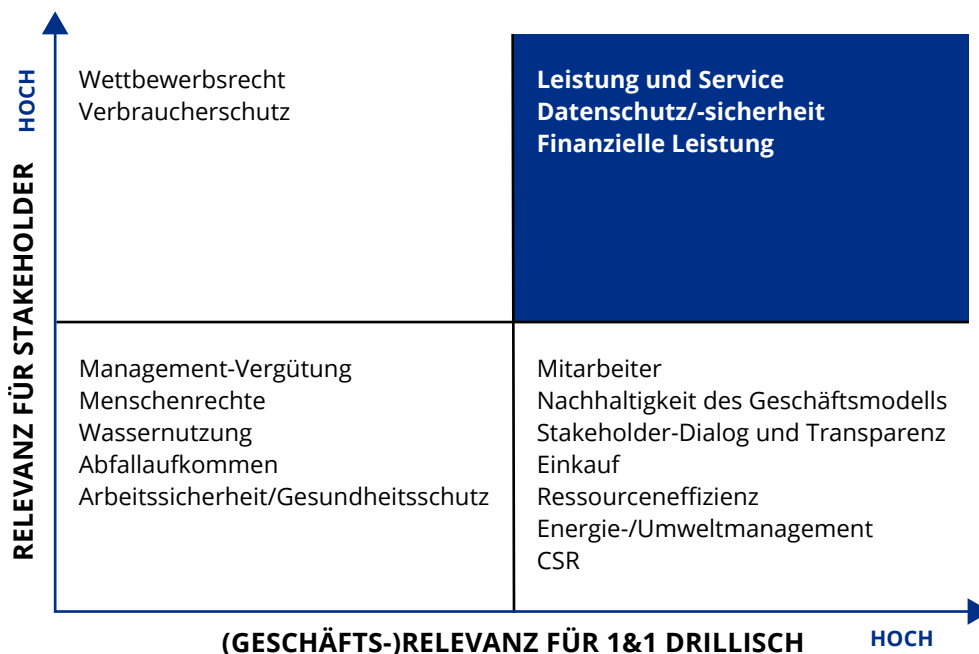
GRI 102-46 1&1 Drillisch ist ein ausschließlich in Deutschland tätiges Unternehmen und zahlt auch hier Steuern. Sämtliche Standorte befinden sich im Inland, so dass alle Dienstleistungen auch hier erbracht werden. Dementsprechend unterliegen die Aktivitäten des Konzerns im Wesentlichen den nationalen Gesetzen. Hierzu zählt auch das „Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernlageberichten“ (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz, CSR-RUG), wonach 1&1 Drillisch zu wesentlichen nichtfinanziellen Aspekten Stellung zu beziehen hat. Dies sind jene The-



men, die die wichtigsten Auswirkungen eines Unternehmens auf nichtfinanzielle Aspekte darstellen und zugleich geschäftsrelevant sind.

Weiterhin wurde zur Bestimmung der wesentlichen Themen für die Berichterstattung in Übereinstimmung mit den Standards der Global Reporting Initiative (GRI) analysiert, ob ein Thema die erheblichen wirtschaftlichen, ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit von 1&1 Drillisch aufzeigt und ob es die Beurteilungen und Entscheidungen der Stakeholder beeinflusst. Aus diesen Konstellationen und Ansprüchen resultieren die für 1&1 Drillisch wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen („Wesentlichkeitsanalyse“).

#### WESENTLICHKEITSMATRIX: NACHHALTIGKEITSTHEMEN BEI 1&1 DRILLISCH



Über die Kernthemen „Leistung und Service“, „Datenschutz/ -sicherheit“ und „Finanzielle Leistung“ hinaus legt 1&1 Drillisch großen Wert auf die Berücksichtigung weiterer Nachhaltigkeitsaspekte, die keine unmittelbaren Außenwirkungen gegenüber Kunden oder Aktionären entfalten. Hierzu gehören so unterschiedliche Themen wie der respektvolle Umgang mit Mitarbeitern oder ein auf Effizienz und Umweltfreundlichkeit ausgerichtetes Ressourcen- und Energiemanagement. Die aus Sicht der Stakeholder wichtigen Themen Verbraucherschutz und Einhaltung eines fairen Wettbewerbs steuert 1&1 Drillisch bereits seit Jahren. Andere Bereiche der Nachhaltigkeit werden durch diese Fokussierung keinesfalls unwichtig, nehmen aber in diesem Bericht keinen größeren Raum ein. Detaillierte Angaben zur finanziellen Leistung des 1&1 Drillisch Konzerns können dem Geschäftsbericht<sup>1</sup> entnommen werden.

(1) <https://www.1und1-drillisch.de/investor-relations/berichte>

Vor diesem Hintergrund wird der unternehmerische Ansatz von 1&1 Drillisch:

- » Dienstleistungen mit hohem Kundennutzen zu attraktiven Konditionen

ergänzt um den Nachhaltigkeitsansatz:

- » Überdurchschnittliche und konstante Leistungsqualität, sehr guter Service und ein Höchstmaß an (Daten-)Sicherheit für die Kunden.

**GRI 102-47** Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die wesentlichen und ergänzenden Nachhaltigkeitsthemen bei 1&1 Drillisch, über die in diesem Nachhaltigkeitsbericht berichtet wird, und ordnet die Themen den nichtfinanziellen Aspekten aus dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz zu.

Tabelle 2 **Wesentliche und ergänzende Nachhaltigkeitsthemen**

<b>Nichtfinanzielle Aspekte aus dem CSR-RUG</b>	<b>Berichtete Themen</b>
<b>FÜR 1&amp;1 DRILLISCH WESENTLICHE THEMEN (TEIL III)</b>	
Kundenbelange	Nachhaltigkeitskernbereich Leistung
	Nachhaltigkeitskernbereich Service
	Nachhaltigkeitskernbereich Sicherheit
<b>ERGÄNZENDE THEMEN (TEIL IV)</b>	
Umweltbelange	Abschnitt „Umweltbelange“
	Materialverbrauch
	Energieverbrauch
	Emissionen
	Wirtschaftliche Leistung (u. a. Vorsorgeprinzip, Risiken durch den Klimawandel)
Arbeitnehmerbelange	Abschnitt „Arbeitnehmerbelange“
	Aus- und Weiterbildung
	Vielfalt und Chancengleichheit
	Unternehmensführung (Vielfalt in den Kontrollgremien)
Sozialbelange / Achtung der Menschenrechte	Abschnitt „Menschenrechte und Sozialbelange“
Bekämpfung von Korruption und Bestechung	Nachhaltigkeitsbewertung von Lieferanten
	Abschnitt „Compliance und Korruptionsbekämpfung“

## 5. DIE STRATEGIE: KONZENTRATION AUF LEISTUNG, SERVICE, SICHERHEIT

Als Telekommunikationsdienstleister besitzt 1&1 Drillisch eine aus nachhaltiger Sicht unkritische eigene Wertschöpfung. Vor diesem Hintergrund liegt die individuelle Nachhaltigkeitsleistung von 1&1 Drillisch in der Wahrung der Produkteigenschaften und in der Nachhaltigkeit der begleitenden Dienstleistungen. Bei Aspekten wie Materialverbrauch, Emissionen oder Abwasser, die zum Beispiel für international tätige Industrieunternehmen typischerweise von hoher Relevanz sind, hat 1&1 Drillisch bei ohnehin geringen Gesamtmengen vorhandene Optimierungspotenziale häufig bereits genutzt. Gleiches gilt für den Energieverbrauch, dessen Reduzierung das Unternehmen dennoch kontinuierlich im Blick hat.

Somit sind es im Wesentlichen drei Bereiche, die das Nachhaltigkeitsprofil von 1&1 Drillisch prägen, und die es auch künftig immer weiter zu schärfen gilt:

- » 1&1 Drillisch definiert sich erstens über **Leistung** und versucht, das Preis-Leistungs-Verhältnis durch die Entwicklung neuer innovativer Produkte immer an den aktuellen Bedarf und das sich verändernde Nutzerverhalten anzupassen.
- » 1&1 Drillisch legt zweitens Wert auf bestmöglichen **Service** in der Kundenbetreuung. Der Kundenservice befindet sich daher in einem permanenten Optimierungsprozess und ist Gegenstand des Strebens nach ständiger Verbesserung. 1&1 Drillisch lässt diese Prozesse in der Kundenbetreuung regelmäßig auch von unabhängigen, externen Dritten überprüfen.
- » 1&1 Drillisch gewährleistet drittens größtmögliche **(Daten-)Sicherheit**. In einer zunehmend digitalen und immer schwerer zu kontrollierenden Welt wächst das Bedürfnis der Menschen nach korrektem Umgang mit persönlichen Daten und Sicherheit vor dem Zugriff durch Dritte und missbräuchlicher Nutzung.

Aus diesen drei Nachhaltigkeitsschwerpunkten ergibt sich die langfristig angelegte Strategie. 1&1 Drillisch will die aktuelle Kundenbasis nicht nur halten, sondern kontinuierlich vergrößern – mit einem äußerst konkurrenzfähigen Preis-Leistungs-Verhältnis, einer überdurchschnittlichen Kundenbetreuung und der Gewährleistung der (Daten-)Sicherheit. Die Mitarbeiter von 1&1 Drillisch sind dabei ein wichtiger Erfolgsfaktor, weshalb der Konzern dem Mitarbeiterumgang einen hohen Stellenwert zumisst.

## TEIL III

### 6. NACHHALTIGKEITSKERNBEREICH LEISTUNG

Zu den drei Kernelementen der Nachhaltigkeitsstrategie von 1&1 Drillisch gehört der Anspruch, Kunden eine transparente Leistung zum besten Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten. Einerseits setzt dies ständig überprüfte und optimierte Geschäftsprozesse voraus. Andererseits bedarf dieser Ansatz begleitender Nachhaltigkeitsmaßnahmen wie das gezielte Eingehen auf Kundenbedürfnisse (ermittelt durch regelmäßige Kundenbefragungen) und motivierte Mitarbeiter (unterstützt durch eine mitarbeiterorientierte Personalpolitik).

Der hohe Kundennutzen wird durch einen überdurchschnittlich guten Service, sehr individuell gestaltete Tarife sowie durch hohe Netzverfügbarkeit und -stabilität erreicht. Die nachhaltige Begleitung dieser Leistung erfolgt mit einem möglichst geringen Ressourcenverbrauch – erreicht durch die permanente Optimierung aller unternehmensinternen Prozesse.

Die von 1&1 Drillisch verwendeten Mobilfunknetze weisen eine sehr hohe technische Stabilität auf und deckten 2018 im LTE-Standard rund 88 % der deutschen Bevölkerung ab sowie im 3G-Standard mehr als 95 %. Bei der individuellen Gestaltung der genutzten Netzkapazität können sich Kunden bei 1&1 Drillisch einer Vielzahl von innovativen und kreativen Tarifen bei gleichzeitig hoher Transparenz bedienen. Innovation und Kreativität zeigen sich zum Beispiel in den unterschiedlich wählbaren Vertragslaufzeiten – ein Tag, ein Monat oder 24 Monate – und den unterschiedlichen Schwerpunkten hinsichtlich Telefonie, SMS und Datenübertragung.

#### **EIGENE SOFTWARE-ENTWICKLUNG ERMÖGLICHT GROSSE FLEXIBILITÄT**

Das Leistungsspektrum von 1&1 Drillisch ist überhaupt erst möglich durch eine intensive und stetig fortgeführte eigene Entwicklungsarbeit im Software-Bereich. Damit ist 1&1 Drillisch in der Lage, Telekommunikationsdienstleistungen auf dem neuesten technologischen Stand zu erbringen. Die IQ-optimize Software AG stellt als konzernerzeugener IT-Dienstleister das hierfür erforderliche Know-how und die entsprechende Kompetenz bereit. Sie erbringt im 1&1 Drillisch Konzern technische Dienstleistungen, darunter auch die Optimierung von Arbeitsprozessen sowie Informationssicherheit. Mehr als 80 % der eingesetzten Applikationssoftware wurde für die 1&1 Drillisch von IQ-optimize entwickelt oder in Lizenz angepasst und von der IQ-optimize betreut. Sowohl organisatorisch als auch technologisch unterstützt IQ-optimize zudem den Bereich Datenschutz der 1&1 Drillisch AG (siehe auch Kapitel 8: Nachhaltigkeitskernbereich Sicherheit).

Das Unternehmen ist darüber hinaus auf der technischen Seite die Schnittstelle zu den Netzbetreibern, um die störungsfreie Nutzung für die 1&1 Drillisch Kunden zu gewährleisten. So ist 1&1 Drillisch von externen Dienstleistern unabhängig und kann kurzfristig und flexibel auf Anpassungsbedarf reagieren. Hierzu gehört auch die schnelle und effiziente Integration übernommener Unternehmen.

Die Leistungen der IQ-optimize werden ergänzt durch die technische Infrastruktur der 1&1 Telecommunication SE bzw. des United Internet Konzerns. Hieraus ergeben sich

mehrere Synergieeffekte, u. a. der Wissensaustausch und die gemeinsame Anforderungsanalyse sowie eine stärkere Position durch das gemeinsame Auftreten gegenüber Geschäftspartnern, z. B. Lieferanten.

#### **KENNTNIS DER KUNDENWÜNSCHE STÄRKT DIE LEISTUNGSKRAFT**

1&1 Drillisch hat den Anspruch, bei der Erfüllung von Kundenwünschen und -bedürfnissen immer wieder neue Trends zu setzen (siehe auch Kapitel 7: Nachhaltigkeitskernbereich Service). Von wesentlicher Bedeutung ist dabei die Resonanz in Befragungen. Sie findet ihren Niederschlag in der Anpassung oder Neugestaltung von Tarifen und trägt entscheidend dazu bei, dass die Dienstleistungen von 1&1 Drillisch dem aktuellen und zukünftigen Kundenbedarf entsprechen.

## 7. NACHHALTIGKEITSKERNBEREICH SERVICE

### DIALOG MIT DEM KUNDEN ÜBERWIEGEND IN EIGENER REGIE

Wir richten uns mit unserem Angebot an eine breite Kundenklientel und haben für alle Kundenbedarfe das richtige Produktangebot. Unter gutem Kundenservice versteht 1&1 Drillisch die Erreichbarkeit der Service-Mitarbeiter und die Korrektheit der Aussagen. Zusätzlich zur telefonischen Kontaktmöglichkeit bieten wir ein umfangreiches Spektrum in der Servicewelt und dem 1&1 Control Center im Internet, in dem Kunden verschiedene Belange im Rahmen ihres Vertrages selbst bearbeiten können (per PC oder Mobile App).

1&1 Drillisch stellt sehr hohe Ansprüche an den eigenen Kundenservice und arbeitet kontinuierlich daran, diesen immer weiter zu verbessern. Zur Kontaktaufnahme und zur Kommunikation mit den Kunden hat 1&1 Drillisch mehrere Kanäle etabliert. Dazu gehören der direkte Kontakt zu dem 1&1 Control Center, ein Anruf bei dem telefonischen Kundenservice, die Ansprache via E-Mail oder der Austausch über eine Chat-Funktion in der Servicewelt von 1&1 Drillisch. Der Kontakt per Telefon ist täglich rund um die Uhr von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr möglich. Überdies gilt das „1&1 Prinzip“: Das Service-Team ist 24 Stunden am Tag verfügbar, der kostenlose Über-Nacht-Service („Overnight“) liefert Bestellungen bis zum nächsten Werktag, die gelieferten Produkte stehen Kunden einen Monat lang unverbindlich zum Test zur Verfügung und defekte Geräte werden in der Regel innerhalb eines Werktages beim Kunden vor Ort ausgetauscht.

1&1 Drillisch beschäftigt zum Berichtsjahresende im Bereich Kundenservice rund 1.200 Mitarbeiter. Darüber hinaus arbeiten ca. 3.500 externe Mitarbeiter für unseren Kundenservice. Diese externen Mitarbeiter werden regelmäßig und umfangreich bei 1&1 Drillisch geschult und sind über die Telefonleitungen von 1&1 Drillisch erreichbar.

Das Computermagazin „Chip“ zeichnete in ihrem Hotline-Test im Dezember 2018 sowohl die Marke yourfone als auch smartmobil.de mit „sehr gut“ aus. Die hervorragende Erreichbarkeit, die Freundlichkeit der Service-Mitarbeiter, die Korrektheit rechtlicher Informationen sowie die transparente Darstellung führten unter anderem zum sehr guten Gesamtergebnis. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat smartmobil.de zudem im März 2018 mit dem 1. Platz für den Service ausgezeichnet. Die renommierte Fachzeitschrift „connect“ bewertete die 1&1 Drillisch Call-Center der Marken yourfone und smartmobil.de, die auch für andere 1&1 Drillisch Marken zuständig sind, nach einem Test im Jahr 2018 als „gut“. Bewertet wurden die Qualität und Richtigkeit der Auskunft sowie Freundlichkeit, Erreichbarkeit und Antwortzeiten.

Wie schon in den vergangenen Jahren hat die Zeitung „Die Welt“ im Jahr 2018 gemeinsam mit „ServiceValue“ systematisch die Servicequalität deutscher Unternehmen aus Kundensicht untersucht. ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Stakeholdern spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft. Das Service-Ranking basiert auf dem wissenschaftlich belastbaren „Service Experience Score“ (SES) und wird von der Goethe-Universität Frankfurt wissenschaftlich begleitet. Im Rahmen der Studie „Service-Champions 2018“ (Veröffentlichung: Oktober 2018) wurden aus insgesamt 3.016 Unternehmen in 327 verschiedenen Branchen per Kundenurteil die jeweils besten im erlebten Service ermittelt. Dabei konnte die Marke 1&1 die Auszeichnung „Nr. 1 im erlebten Kundenservice“ sowohl in der Branche „Telekommunikation“ als auch in der Branche „Internet-Provider“ (DSL) gewinnen.

Mit Blick auf die Netzqualität konnte die 1&1 deutschlandweit mit 441 von max. 500 möglichen Punkten – nach Platz 1 im Vorjahr – Platz 2 im renommierten Breitband- und Festnetztest der Fachzeitschrift connect (Veröffentlichung: August 2018) erringen. 1&1 erreichte darin – neben der Deutschen Telekom – als einziger bundesweiter Provider die Gesamtnote „sehr gut“ und lag damit vor Wettbewerbern wie Unitymedia, O2 / Telefónica und Vodafone, die alle mit „gut“ abschnitten. connect führt seinen Test jährlich durch und untersuchte 2018 an Testanschlüssen aller renommierten Anbieter die Kategorien „Sprache“, „Daten“, „Web-Services“ und „Web-TV“.

## SERVICEQUALITÄT MIT HOHEM STELLENWERT

**GRI 102-43** 1&1 Drillisch führt auch kontinuierlich eigene Analysen der Kundenwünsche und der Kundenzufriedenheit durch. Dies geschieht sowohl mittels selbst durchgeführter Befragungen als auch mittels Befragungen durch beauftragte Dritte. So kontaktiert 1&1 Drillisch jährlich eine sechsstelligen Kundenzahl. Untersucht werden die Kundenzufriedenheit insgesamt, die Zufriedenheit mit einzelnen Prozessschritten in der Bearbeitung der Kundenanliegen und die Einschätzung des Preis-Leistungs-Verhältnisses. Die Befragungen erfolgen beispielsweise 48 Stunden nach dem letzten Kontakt der Kunden zu 1&1 Drillisch anhand von mehr als 20 Einzelkriterien.

Darüber hinaus lässt 1&1 Drillisch vom TÜV Saarland im Zwei-Jahres-Rhythmus Kundenbefragungen durchführen, um eine Zufriedenheitsbewertung zu erhalten. In der aktuellen Umfrage des TÜV im Jahr 2018 über alle 1&1 Drillisch Marken hinweg stuften im Durchschnitt, wie in der Vorgängerbefragung, rund 90 % der Befragten ihre Zufriedenheit mit der Servicequalität von 1&1 Drillisch in den Bereichen Freundlichkeit, Fachkompetenz und Verständlichkeit mit „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ ein.

Einen wesentlichen Beitrag zu dieser hohen Zufriedenheit leistet der Anspruch, dass die Kundenservice-Mitarbeiter alle Kundenanfragen direkt beantworten und der Kunde mit einer Lösung aus dem Kontakt geht. Eine Weitervermittlung findet grundsätzlich nicht statt. Diese so genannte „Erstlösungsquote“ liegt bei 1&1 Drillisch bei deutlich über 90 %.

Die repräsentativen Befragungen werden mit Personen aller Altersklassen durchgeführt. Die Auswahl der von 1&1 Drillisch selbst befragten Kunden erfolgt nach deren Kontakt mit den Service-Centern, die Auswahl durch den TÜV Saarland nach dem Zufallsprinzip. Die aus den Analysen gewonnenen Erkenntnisse fließen unmittelbar in die Verbesserung der Produkte und des Service-Angebotes ein. Hierzu gehören zum Beispiel ein jederzeit möglicher Tarifwechsel, die gleiche Behandlung von Neu- und Bestandskunden, die Entkoppelung von Mobilfunkvertrag und Endgerät, ein aktives Beschwerdemanagement oder die problem- und kostenfreie Rücknahme von Altgeräten zwecks Recycling.

Darüber hinaus erhielt das Unternehmen im Jahr 2018 erneut die Zertifizierung über die Einführung und wirksame Anwendung eines Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9011:2015 (neuester Standard).

## 8. NACHHALTIGKEITSKERNBEREICH SICHERHEIT

Angesichts von weit über 13 Millionen Kundenverträgen sind Datensicherheit und Datenschutz für 1&1 Drillisch von höchster Bedeutung. Daher wahrt das Unternehmen höchste Sicherheitsstandards und minimiert Risiken sowohl für das Unternehmen selbst als auch für die Kunden. Selbstverständlich sind dabei das Einhalten der gesetzlichen Anforderungen und der verantwortliche Umgang mit Kundendaten. Von externen Institutionen wird 1&1 Drillisch regelmäßig geprüft, zum Beispiel durch die Datenschutzbehörde im Jahr 2015 und die Bundesnetzagentur in den Jahren 2016 und 2017. Darüber hinaus beauftragt 1&1 Drillisch selbst wechselnde externe Unternehmen mit der Durchführung von Penetrationstests, um die Sicherheit der 1&1 Drillisch Umgebung zu gewährleisten.

Wichtig ist für 1&1 Drillisch auch die Zuverlässigkeit in sogenannten Graubereichen. Das heißt, 1&1 Drillisch nutzt keine Kundendaten für Werbezwecke und verkauft auch keine Kundendaten an Dritte. Dies wird sowohl durch technische als auch organisatorische Maßnahmen sichergestellt, etwa durch die Blockierung von Uploads, durch Verfahrens- und Arbeitsanweisungen für Mitarbeiter sowie durch regelmäßige Prüfungen bei Dienstleistern.

Die Auswertung von Kundendaten zur Verbesserung des Leistungsangebotes erfolgt bei 1&1 Drillisch auf aggregierter, anonymisierter Basis. Die Telefonie-Verbindungsdaten von Kunden werden entsprechend der gesetzlichen Vorgaben für die Rechnungserstellung nur kurzzeitig gespeichert. Bonitätsprüfungen finden nach entsprechender Einwilligung des Kunden oder auf Basis einer gesetzlichen Ermächtigung statt.

Wichtig für 1&1 Drillisch ist auch die jederzeitige Sicherheit der Leistungsmessung und der korrekten Abrechnung gegenüber dem Kunden, die auch Bestandteil der jährlichen Prüfung zur Einhaltung des Telekommunikationsgesetzes (TKG) ist. 1&1 Drillisch hat gegen den Missbrauch von Kundenkonten Vorkehrungen getroffen, zum Beispiel beim Herunterladen von Daten im Ausland. So melden die Sicherheitssysteme von 1&1 Drillisch, wenn im Ausland größere Datenvolumina ohne Ankündigung heruntergeladen werden. Die Abrechnungen der Netzbetreiber werden überwacht und durch Abgleich mit dem Kundenverhalten auf ihre Plausibilität geprüft.

### HOHE ANFORDERUNGEN AN DATENSCHUTZ

**GRI 418** Der Datenschutz bei 1&1 Drillisch, sowohl in technischer als auch in regulatorischer Hinsicht, ist immer auf dem aktuellen Stand. 1&1 Drillisch speichert die Daten ihrer Kunden auf Servern in zertifizierten firmeneigenen sowie in angemieteten Rechenzentren. Der Umgang mit diesen Daten unterliegt umfangreichen gesetzlichen Vorgaben. Die Gesellschaft ist sich dieser großen Verantwortung bewusst und räumt dem Datenschutz einen hohen Stellenwert und besondere Beachtung ein.

Durch den Einsatz neuester Technologien, die ständige Überprüfung der datenschutzrechtlichen und sonstigen gesetzlichen Vorgaben, ein umfangreiches datenschutzrechtliches Schulungsprogramm für Mitarbeiter sowie die möglichst frühzeitige Einbindung von Datenschutzaspekten und -anforderungen in die Produktentwicklung investiert die Gesellschaft kontinuierlich in die Verbesserung des Datenschutzniveaus. Es wurde eine betriebliche Datenschutzbeauftragte (bDSB) für die 1&1 Drillisch AG und deren Tochterunternehmen bestellt, die nach Gesetz weisungsunabhängig und direkt der



Geschäftsleitung unterstellt ist.

Einen Zugriff auf Kundendaten haben Mitarbeiter ausschließlich im Rahmen ihrer Funktion, das heißt immer nur in der Art und in dem Umfang, wie dies zur Kundenbetreuung erforderlich und zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nötig ist. Deshalb sind zum Schutz der (Kunden-)Daten im 1&1 Drillisch Konzern mehrfach technische und organisatorische „Barrieren“ errichtet, die sicherstellen, dass keine unbefugten Mitarbeiter Zugriff auf Kundendaten haben.

Die Bundesnetzagentur überprüft mindestens alle zwei Jahre die Umsetzung des für die Erbringung öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zwingenden Sicherheitskonzepts. Insbesondere die Aspekte IT-Sicherheit und Datenschutz werden im Rahmen der Gefahrenanalyse und Darstellung der technischen Vorkehrungen und sonstigen Schutzmaßnahmen geprüft.

**GRI 418-1** Die Meldung begründeter Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten ist Bestandteil der Anforderungen der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG). Die Teilkonzerne berichten diese Meldungen an die Bundesnetzagentur bzw. an den Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) und reagieren auf solche Vorfälle konzernintern ggf. mit der Anpassung von Richtlinien und Sensibilisierungsmaßnahmen für die Mitarbeiter.

#### **SYSTEMSICHERHEIT: SCHUTZ GEGEN HACKER-ANGRIFFE**

Hacker-Angriffe, die darauf abzielen, Daten oder Informationen zu entwenden oder ein System zu manipulieren, finden fast täglich statt, doch handelt es sich dabei selten um zielgerichtete Angriffe, die sich speziell und ausschließlich gegen 1&1 Drillisch richten. Wesentlich häufiger sind Angriffe, die in breiter Streuwirkung auf viele Unternehmen gleichzeitig geführt werden. 1&1 Drillisch verfügt über ein hohes Maß an Schutzvorrichtungen und konnte solche Angriffe bisher stets abwehren.

Um diesen Schutz sicherzustellen, legt 1&1 Drillisch informationstechnische Systeme, Komponenten und Prozesse stets am Stand der Technik aus. Dafür arbeitet das Unternehmen kontinuierlich an technologischen Verbesserungen, etwa der Angriffserkennung und -vermeidung, sowie an organisatorischen Maßnahmen. Zu den Sicherheitsvorkehrungen gehört dabei auch, dass sich die Server von 1&1 Drillisch ausschließlich in Deutschland befinden, sie als redundantes System organisiert sind und sich durch umfangreiche Speicher- und Sicherungsfunktionen auszeichnen.

#### **SICHERHEIT IM ONLINE-HANDEL**

Im Online-Handel ist das Vertrauen der Kunden ein entscheidender Faktor. Neben Bedenken bezüglich der Sicherheit ihrer persönlichen Daten stellen sich Verbraucher auch Fragen zur Zuverlässigkeit von Online-Transaktionen, zur Lieferfähigkeit und zu Online-Serviceleistungen. Als einer der großen netzunabhängigen Telekommunikationsanbieter in Deutschland ergreifen wir daher die nötigen Maßnahmen, um Bedenken auszuräumen und das Verbrauchervertrauen aufzubauen.

Zu diesem Zweck prüft u. a. die renommierte Sachverständigenorganisation TÜV SÜD die Online-Shops unserer Drillisch Marken regelmäßig. Mit dieser jährlichen Zertifizie-

rung und Überprüfung begegnen wir den Wünschen unserer Kunden, denen Sicherheit und Qualität ebenso wichtig sind wie der Preis unserer Produkte und Dienstleistungen. Die Anforderungen des Gütesiegels s@fer-shopping umfassen u. a. Aspekte der Datensicherheit und Systemsicherheit, des Datenschutzes sowie der Online-Inhalte und Prozesse. Das mehrstufige Prüfverfahren zum Erhalt des TÜV SÜD-Prüfsiegels besteht u. a. aus einem Audit vor Ort. Darin wird nicht nur die Bestellabwicklung auf Zuverlässigkeit untersucht, sondern es wird auch überprüft, wie der Kundenservice die Anfragen unserer Kunden bearbeitet, ob die persönlichen Daten unserer Kunden geschützt sind und ob die Zahlungsabwicklung sicher ist.

Nach erfolgreicher Zertifizierung dürfen wir das s@fer-shopping-Gütesiegel in unseren Online-Shops verwenden. Damit signalisieren wir, dass wir uns verpflichtet haben, den Kunden ein sicheres und zufriedenstellendes Online-Einkaufserlebnis zu bieten, und dass wir die Einhaltung dieser Verpflichtung gründlich und systematisch bewerten lassen.

### BESONDERE SORGFALT IN DER PRODUKTVERANTWORTUNG

Am Beispiel Mobile Internet bietet 1&1 Drillisch zur Nutzung der Produkte die technischen Möglichkeiten zur drahtlosen Telefonie, zur digitalen Versendung von Nachrichten und zur Übermittlung von Daten. Die Nutzung dieser Möglichkeiten ist für Kunden und Konsumenten per se mit keinen Risiken verbunden und gesellschaftlich unstrittig.

**GRI 416-1** Beim Mobilfunk werden hochfrequente elektromagnetische Felder zur Übertragung von Informationen eingesetzt. Mobilfunkgeräte erzeugen diese Felder beim Telefonieren ohne Freisprecheinrichtung direkt am Kopf. Nach Einschätzung des Bundesamtes für Strahlenschutz (BfS) gab es aber bei Einhaltung der international festgelegten Höchstwerte keine wissenschaftlichen Beweise für gesundheitliche Beeinträchtigungen (Stand: Ende 2016).

**GRI 417-1**

Darüber hinaus kann in besonderen Fällen die Nutzung von Mobilfunkgeräten Beeinträchtigungen hervorrufen, auf die sowohl die Hersteller dieser Geräte als auch 1&1 Drillisch hinweisen. Zu diesen Fällen, bei denen entsprechende Verhaltensweisen oder die Nutzung zusätzlicher technischer Geräte ratsam sind, gehören das Tragen von implantierten Herzschrittmachern und von Hörgeräten sowie der Einsatz von Mobilfunkgeräten in der Nähe von Medizintechnik, in Flugzeugen und im Auto. Hierfür gibt es bereits umfangreiche Verhaltensempfehlungen, Warnhinweise und gesetzliche Regelungen.

Mögliche ungünstige Auswirkungen bei der Nutzung der beschriebenen Dienste und Geräte könnten zwar bei exzessiver und missbräuchlicher Nutzung auftreten, aber sie müssen es nicht zwangsläufig. In der Gesamtwürdigung all dieser Aspekte ist 1&1 Drillisch zu dem Ergebnis gekommen, dass es hinsichtlich der vom Konzern angebotenen Mobilfunkdienste keines speziellen Managementansatzes zur Produktverantwortung bedarf. 1&1 Drillisch wird die Nutzung des Mobilfunks weiterhin kontinuierlich auf negative (Aus-)Wirkungen überwachen und verantwortungsbewusst reagieren, wenn dies erforderlich erscheint.

**GRI 416-2** Dies gilt umso mehr, da 1&1 Drillisch im Berichtszeitraum, wie im Vorjahr, keine Vorfälle bekannt wurden, in denen die Verletzung von Vorschriften oder freiwilligen Verhaltensregeln zur Vermeidung negativer Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit eine Rolle gespielt hätten.

## TEIL IV

## 9. ÖKONOMISCHE, ÖKOLOGISCHE UND GESELLSCHAFTLICHE THEMEN IM ÜBERBLICK

### ORGANISATIONSPROFIL

- GRI 102-1** Die 1&1 Drillisch AG ist eine börsennotierte deutsche Aktiengesellschaft mit Sitz in Maintal. Ihre Aktien gehören den Indizes TecDAX und CDAX der Börse Frankfurt an; zudem wurde 1&1 Drillisch im September 2018 in den MDAX aufgenommen. Am 31. Dezember 2018 hielt die United Internet AG 73,29 % der Anteile. Mitglieder des Aufsichtsrats hielten 0,16 % der Anteile (273.333 Stückaktien), der Vorstand der 1&1 Drillisch AG hielt direkt 0 (Vorjahr: 208.333) Stückaktien. Herr Ralph Dommermuth als Vorstandsvorsitzender der 1&1 Drillisch AG und der United Internet AG hält wiederum bezogen auf das um die eigenen Anteile reduzierte Grundkapital mittelbar über Beteiligungsgesellschaften zum 31. Dezember 2018 40,95 % des Grundkapitals der United Internet AG. 23,18 (Vorjahr: 26,55) % der Aktien befanden sich im Streubesitz.<sup>2</sup>
- GRI 102-2** Die 1&1 Drillisch AG und ihre 100 %igen Tochtergesellschaften sind Anbieter von Dienstleistungen für Sprach- und Datenkommunikation im deutschen Festnetz- und Mobilfunkmarkt. Die Marken von 1&1 Drillisch heißen 1&1, smartmobil.de, yourfone, winSIM, PremiumSIM, DeutschlandSIM, maXXim, simply, eteleon, discoTEL, sim.de und M2M-mobil. Die Kunden sind fast ausschließlich Endverbraucher. 1&1 Drillisch unterhält Standorte in Maintal, Montabaur, Karlsruhe und Krefeld (einschließlich der dortigen Rechenzentren) sowie in Berlin, Dresden, Düsseldorf, München, Nürnberg und Zweibrücken. Der Kundenservice erfolgt aus Karlsruhe, Krefeld, Maintal, Montabaur und Zweibrücken heraus.
- GRI 102-3** 1&1 Drillisch erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2018 einen Umsatz in Höhe von 3.662,5 (Vorjahr: 2.812,3) Mio. € und beschäftigte am Jahresende 2018 3.150 (Vorjahr: 3.194) Mitarbeiter<sup>3</sup>, darunter 9,7 % in Teilzeit. 1&1 Drillisch beschäftigt keine Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen. Im Berichtsjahr kam es im Zuge der fortschreitenden Integration der 1&1 Telecommunication SE unter anderem zu einer Zusammenführung der Logistikbereiche. Weitere wichtige Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette sind dem Kapitel „Grundlagen der Gesellschaft und des Konzerns“ im Geschäftsbericht des 1&1 Drillisch Konzerns zu entnehmen.
- GRI 102-4**
- GRI 102-6**
- GRI 102-7**
- GRI 102-8**
- GRI 102-41**
- GRI 102-10**
- GRI 102-13** 1&1 Drillisch ist Mitglied im Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e.V. (VATM). Martin Witt, seit Oktober 2017 Vorstandsmitglied und COO der 1&1 Drillisch AG, ist seit 2014 Präsident des VATM. Seit 2016 ist Martin Witt zudem Vice-Chairman des europäischen Wettbewerbersverbandes European Competitive Telecommunications Association (ECTA).

(2) Details lassen sich der Website „Aktionärsstruktur“ entnehmen, <https://www.1und1-drillisch.de/investor-relations/aktionaersstruktur>

(3) Aktive Mitarbeiter zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres

## UNTERNEHMENSFÜHRUNG

- GRI 102-18** Unternehmerische Entscheidungen für den 1&1 Drillisch Konzern treffen der Vorstand und der Aufsichtsrat. Beide beurteilen auch die wirtschaftlichen, ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen dieser Entscheidungen. 1&1 Drillisch hat sich bereits in der Vergangenheit in hohem Maße an den Grundsätzen des Deutschen Corporate Governance Kodex einer guten und verantwortungsvollen Unternehmensführung und -kontrolle orientiert und sie im Wesentlichen in der Unternehmensverfassung verankert. Ausführliche Informationen hierzu finden sich im Kapitel „Corporate Governance“ im Geschäftsbericht des 1&1 Drillisch Konzerns.
- GRI 102-16** 1&1 Drillisch orientiert sich an verschriftlichten Werten, Grundsätzen sowie Verhaltensstandards und -normen, die im Verhaltens- und Ethikkodex des Konzerns niedergelegt sind. Jedem Mitarbeiter wird mit seinem Arbeitsvertrag eine Verpflichtungserklärung zugeschickt, mit der er zusichert, bei Eintritt ins Unternehmen den Verhaltenskodex sowie relevante Richtlinien zu lesen und dies im firmeneigenen Intranet zu bestätigen. Der Verhaltenskodex ist jederzeit im Intranet abrufbar.
- GRI 405-1** Diversitätsaspekte finden bei der Zusammensetzung des Vorstands und des Aufsichtsrats stets Beachtung. Die Gesellschaft erachtet Diversität nicht nur als wünschenswert, sondern als ganz entscheidend für den Erfolg des Unternehmens. Die Zielgrößen für den Frauenanteil im Aufsichtsrat und im Vorstand gemäß § 111 Abs. 5 S. 1 AktG hat der Aufsichtsrat im Geschäftsjahr 2018 bei 16,66 % (Aufsichtsrat) und 0 % (Vorstand) belassen und sich als neue Frist zur Erreichung dieser Zielgröße den 30. Juni 2022 gesetzt. Die Zielvorgaben sind zum jetzigen Zeitpunkt bereits erfüllt. Unabhängig davon soll die Auswahl von Mitgliedern des Aufsichtsrats unter Berücksichtigung dieser Zielgrößen für den Frauenanteil stets nach dem individuellen Kompetenzprofil der potentiellen Organmitglieder erfolgen, wobei der Aufsichtsrat bemüht ist, bei gleicher Qualifikation Frauen den Vorzug zu geben. Weitere Informationen zur Zusammensetzung des Vorstands und Aufsichtsrats finden sich im Geschäftsbericht des 1&1 Drillisch Konzerns, Kapitel „Erklärung zur Unternehmensführung / Corporate Governance Bericht“.

## WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG UND RISIKOMANAGEMENT

- GRI 201-1** Der 1&1 Drillisch Konzern erzielte im Geschäftsjahr 2018 Umsatzerlöse in Höhe von 3.662,5 (Vorjahr: 2.812,3) Mio. €.
- Investitionen wurden in Höhe von 13,2 (Vorjahr: 15,8) Mio. € getätigt. 282,8 (Vorjahr: 98,6) Mio. € schüttete 1&1 Drillisch 2018 als Dividende für das Geschäftsjahr 2017 an seine Aktionäre aus. Gleichzeitig wurden 0 (Vorjahr: 50) Mio. € an Krediten zurückgezahlt.
- GRI 102-11** Das Vorsorgeprinzip der Vereinten Nationen zielt darauf ab, negative Auswirkungen insbesondere auf die Umwelt zu verringern bzw. zu vermeiden. Dieses Prinzip findet Eingang in den 1&1 Drillisch Konzern über seine Risiko- und Chancenpolitik. Sie ist an dem Ziel orientiert, die Werte des Unternehmens zu erhalten und nachhaltig zu steigern, indem Chancen wahrgenommen und Risiken frühzeitig erkannt und gesteuert werden. Das „gelebte“ Risiko- und Chancenmanagement stellt sicher, dass 1&1 Drillisch die Geschäftstätigkeiten in einem kontrollierten Unternehmensumfeld ausüben kann. Detaillierte Informationen finden sich im Risikobericht innerhalb des Geschäftsberichtes des 1&1 Drillisch Konzerns.

**GRI 201-2** 1&1 Drillisch hat die Risiken von Naturkatastrophen durch den Klimawandel für die Geschäftstätigkeit geprüft. Danach ist der Konzern direkt lediglich einem sehr niedrigen Risiko durch den Klimawandel ausgesetzt. Die Organisation verfügt über keine systematische und datenbankgestützte Analyse der finanziellen Folgen des Klimawandels und plant auch nicht deren Einführung. Etwaige Schäden infolge des Klimawandels wie zum Beispiel Hochwasser sind teilweise durch Versicherungen abgedeckt.

Vom Klimawandel ist 1&1 Drillisch indirekt betroffen, da als eine Folge höhere Energie- und Rohstoffpreise zu entrichten sind und 1&1 Drillisch höhere Anforderungen an das interne Energiemanagement stellt. Die Einführung einer CO<sub>2</sub>-Strategie ist wegen fehlender Relevanz bislang nicht geplant. 1&1 Drillisch beteiligte sich im Berichtszeitraum nicht am freiwilligen Emissionshandel.

## WERTSCHÖPFUNGSKETTE

**GRI 102-9** 1&1 Drillisch bietet seinen Kunden ein umfassendes Portfolio an individuell zugeschnittenen Dienstleistungen und Produkten aus dem Bereich mobiler Sprach- und Datendienste sowie Festnetzanschlüsse (Breitband), darunter reine Mobilfunk- und Breitband-Produkte sowie attraktive Bundle-Produkte mit verschiedenen Produktergänzungen.

Die Gesellschaft nutzt das Festnetz der zum Konzernverbund von United Internet gehörigen Schwestergesellschaft 1&1 Versatel sowie ihr Zugangsrecht zum Telefónica-Mobilfunknetz und kauft zusätzlich von verschiedenen Vorleistungsanbietern weitere Netzleistungen ein. Zudem bezieht das Unternehmen Endgeräte wie Smartphones und Router von internationalen Herstellern. Vertrieb, Kundenservice und Logistik werden zum Teil von 1&1 Drillisch selbst, zum Teil auch durch nachgelagerte Geschäftspartner erledigt, etwa Versanddienstleister.

1&1 Drillisch will möglichst viele Leistungen, die zum Kerngeschäft gehören und bei denen 1&1 Drillisch einen Wettbewerbsvorteil besitzt, mit eigenen Mitarbeitern erbringen. Dazu gehört zuvorderst die Informationstechnologie (IT). IT-Leistungen werden daher u. a. von der IQ-optimize bezogen, einer 100 %igen Tochter der 1&1 Drillisch. Hier sind das gesamte Wissen und die gesamte Kompetenz konzentriert, die ein MBA MVNO (Mobile Bitstream Access Mobile Virtual Network Operator) für ein erfolgreiches Geschäft benötigt. Ergänzt werden die Leistungen der IQ-optimize durch die technische Infrastruktur der 1&1 Telecommunication SE bzw. des United Internet Konzerns (siehe auch Kapitel 7: Nachhaltigkeitskernbereich Leistung). Die Integration der 1&1 Telecommunication SE macht sich auch mit Blick auf die Logistik bemerkbar: Zum Jahresende 2018 wurde der Versand von z. B. Hardware und SIM-Karten vollständig von der 1&1 Logistik GmbH in Montabaur übernommen.

Sowohl festnetz- als auch mobilfunkbasierte Produkte werden von 1&1 Drillisch selbst entwickelt, wobei der Qualitätsanspruch an die bezogenen Vorprodukte sehr hoch ist. Aufgrund dieses Anspruchs von 1&1 Drillisch werden wichtige Teile der Wertschöpfungskette wie der Servicebetrieb für Kunden sowohl von internen Mitarbeitern als auch von externen Service-Dienstleistern realisiert. Die Ausbildung dieser Support-Mitarbeiter erfolgt zentral gesteuert durch eine interne Unternehmenseinheit. Wichtige Bestandteile der erfolgreichen Lösung von Support-Anfragen für die Bestandskunden sind darüber hinaus auch die Selfcare-Funktionen der App- und Web-Oberfläche des 1&1 Control Centers und der Servicewelt.

1&1 Drillisch ist ein ausschließlich in Deutschland tätiges Unternehmen, erwirtschaftet seinen Umsatz nahezu ausschließlich im Inland und zahlt seine Steuern in Deutschland. Dementsprechend unterliegen die Aktivitäten des Konzerns den nationalen Gesetzen. 1&1 Drillisch kauft möglichst nachhaltig ein und legt Wert auf eine langjährige Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern. Dies verbessert u. a. die Prozesssicherheit, die Berechenbarkeit und die Konstanz der Leistungen und reduziert unnötige Risiken.

## UMWELTBELANGE

Aus der Geschäftstätigkeit von 1&1 Drillisch als Anbieter von Mobilfunk- und Festnetz-dienstleistungen ergeben sich, gerade im Vergleich zu produzierenden oder rohstoff-intensiven Unternehmen, kaum nennenswerte negative Umweltauswirkungen. Bei der Beschaffung von Maschinen und Geräten, die betriebsnotwendige Funktionen erfüllen, achtet der 1&1 Drillisch Konzern stets auf deren Umweltverträglichkeit und Energieeffizienz. Die größten Auswirkungen der eigenen Wertschöpfung auf die Umwelt entstehen durch den Energieverbrauch, die eingesetzten Materialien und die Emissionen durch den Versandhandel und den Fuhrpark.

## MATERIALVERBRAUCH

GRI 301  
GRI 301-1

Der Materialverbrauch von 1&1 Drillisch ist, gemessen an der Wirtschaftsleistung des Unternehmens, gering. Dadurch, dass ein großer Anteil der Kommunikation „online“ erfolgt, trägt das Unternehmen zur Schonung von Ressourcen bei. Darüber hinaus verwendet 1&1 Drillisch beim Versand von Geräten an Kunden als (Um-)Verpackung vor allem Kartonagen, die fast ausschließlich zum Schutz der an die Kunden ausgelieferten Telefongeräte und Router eingesetzt werden. Die Auswahl der (Um-)Verpackungen ist im Berichtsjahr zum Teil durch den von 1&1 Drillisch beauftragten Logistikdienstleister bzw. seit Jahresende vollständig durch das gemeinsame unternehmenseigene Logistikzentrum in Montabaur erfolgt. Das Verpackungsmaterial besteht zu einem geringen Teil aus Kunststoff, zu einem deutlich größeren Teil aus Pappe, Papier und Kartonagen (PPK) mit einem hohen Recycling-Anteil von 75-80 %. Eine darüber hinausgehende zentrale Erfassung des Materialverbrauchs bei 1&1 Drillisch findet wegen mangelnder Relevanz bislang nicht statt.

GRI 301-2

1&1 Drillisch hat im Berichtszeitraum über die erwähnten Kartonagen hinaus keine Sekundärrohstoffe in nennenswertem Umfang eingesetzt. Der Konzern bezieht zwar im operativen Betrieb Büromaterial und ähnliche Einsatzmaterialien, die auch Produkte aus wiederverwerteten Materialien umfassen; deren Anteil wird jedoch wegen fehlender Relevanz ebenfalls nicht separat erfasst.

GRI 301-3  
GRI 417-1

In sehr geringem Umfang nimmt der Konzern Mobilfunkgeräte von Kunden zurück und zerlegt diese, sofern sie nicht wiederzuverwenden sind. Dabei fallen Lithium-Ionen-Akkumulatoren und andere umweltschädliche Stoffe in Kleinstmengen an.

## HÖCHSTMASS AN ENERGETISCHER EFFIZIENZ

Das langjährige Bemühen des 1&1 Drillisch Konzerns um Effizienz in der Energienutzung spiegelt sich in messbaren Ergebnissen wider. So hat das Energie-Audit im Jahr 2015 durch die Maintal-Werke GmbH und die Energieversorgung Offenbach AG ergeben, dass an den untersuchten Standorten bei 1&1 Drillisch Effizienzverbesserungen nicht mehr möglich gewesen sind. Dies gilt vor allem für die Rechenzentren, denn hier hat 1&1 Drillisch bereits zahlreiche Stromsparmaßnahmen vorgenommen.

Altgeräte sowie alle im Lieferumfang enthaltenen Elektronikteile dürfen gemäß europäischen Richtlinien und dem deutschen Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) nicht über den Hausmüll entsorgt werden und sind zum Zwecke der Wiederverwendung fachgerecht zu entsorgen. 1&1 Drillisch erleichtert es dem Kunden mit einer Website zu „Recycling und Entsorgung“, eine geeignete Annahmestelle in der Nähe zu finden.<sup>4</sup> Durch diesen Service stellen wir sicher, dass jeder Kunde die Möglichkeit hat, sein Altgerät dem Wiederaufbereitungs- bzw. Entsorgungskreislauf zuzuführen. Für die fachgerechte Entsorgung von zurückgegebenen Versandverpackungen (Kunststoffe, Kartons) hat 1&1 Drillisch einen externen Dienstleister beauftragt.

## ENERGIEVERBRAUCH

GRI 302  
GRI 302-1  
GRI 305-1  
GRI 305-2

1&1 Drillisch benötigt für den Geschäftsbetrieb in erster Linie Strom (Scope 2) – so zum Beispiel für den Betrieb der Rechenzentren – sowie Heizöl und Erdgas zur Wärmegewinnung in den genutzten Bürogebäuden und Kraftstoff für die Fahrzeugflotte (Scope 1).

Die zurückliegenden Geschäftsjahre des 1&1 Drillisch Konzerns waren stark von Übernahmen und Verkäufen geprägt. Infolgedessen änderten sich die Berichtskreise von Jahr zu Jahr. Diese Veränderungen führten zu deutlichen Schwankungen des Energieverbrauchs und der CO<sub>2</sub>-Emissionen von Jahr zu Jahr, die sich erst nach dem Geschäftsjahr 2018 wieder „einpendeln“ werden.

Tabelle 3 bietet einen Überblick über den Energieverbrauch und die damit verbundenen CO<sub>2</sub>-Emissionen durch 1&1 Drillisch. So wurden im Jahr 2018 insgesamt 68.443 Gigajoule (GJ) an Energie verbraucht. Dieser Verbrauch führte zur Emission von 2.680 Tonnen CO<sub>2</sub>. Diese Werte sind nur bedingt mit den Angaben der Vorjahre vergleichbar, da die Geltungsbereiche im Berichtsjahr angepasst wurden.

Tabelle 3

### Energieverbrauch und CO<sub>2</sub>-Emissionen des 1&1 Drillisch Konzerns<sup>(1)</sup>

	2016		2017		2018	
	GJ	CO <sub>2</sub> in t	GJ	CO <sub>2</sub> in t	GJ	CO <sub>2</sub> in t
<b>SCOPE 1: FOSSILE BRENNSTOFFE</b>	<b>15.471</b>	<b>1.033</b>	<b>13.235</b>	<b>943</b>	<b>26.621</b>	<b>1.891</b>
davon zum Betrieb des Fuhrparks <sup>(2)</sup>	8.506	630	10.972	813 <sup>(3)</sup>	20.253	1.529
davon zum Heizen (Heizöl und Erdgas) <sup>(4)</sup>	6.965	403	2.263 <sup>(5)</sup>	130	6.368	362
<b>SCOPE 2: BEZUG VON STROM<sup>(6)</sup></b>	<b>17.909</b>	<b>1.482</b>	<b>17.059</b>	<b>1.412</b>	<b>41.822</b>	<b>789</b>
davon aus erneuerbaren Energiequellen	7.679		7.496		35.923	
davon aus nicht erneuerbaren Energiequellen	10.230		9.563		5.899	
<b>SCOPE 1 + 2:</b>						
<b>GESAMTER ENERGIEVERBRAUCH/CO<sub>2</sub>-AUSSTOSS</b>	<b>33.380</b>	<b>2.515</b>	<b>30.294</b>	<b>2.355</b>	<b>68.443</b>	<b>2.680</b>
davon aus erneuerbaren Energiequellen	7.679		7.496		35.923	
davon aus nicht erneuerbaren Energiequellen	25.701		22.798		23.520	

(4) <https://www.1und1.de/entsorgung/#annahmestellen-finden>



- (1) Angaben beziehen sich für 2016 und 2017 auf 1&1 Drillisch ohne die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften, für das Jahr 2018 bitte den jeweiligen Geltungsbereich beachten
- (2) Angaben beziehen sich für das Jahr 2018 auf den gesamten 1&1 Drillisch Konzern; Anzahl Kfz im Anlagebestand zum Stichtag 31. Dezember: 243, der Bestand an Kfz ist im Jahresverlauf leicht zurückgegangen; Energiegehalt Diesel: 0,03492 GJ/l, Emissionsfaktor Diesel: 0,0741 Tonnen CO<sub>2</sub>/GJ; Energiegehalt Benzin: 0,0306 GJ/l, Emissionsfaktor Benzin: 0,072 Tonnen CO<sub>2</sub>/GJ; ab 2018 beruhen die Angaben zum Teil auf den Daten des Dienstleisters, zum Teil auf Berechnungen anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018
- (3) Die CO<sub>2</sub>-Angabe für 2017 und die Folgerechnungen wurden angepasst
- (4) Angaben beziehen sich für das Jahr 2018 auf den Erdgasverbrauch der Drillisch Unternehmen (Daten lagen zur Berichtserstellung noch nicht vollständig vor) sowie für die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften auf ihren Anteil am Erdgasverbrauch am Standort Montabaur, ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils am Standort; Emissionsfaktor Erdgas: 0,0575 Tonnen CO<sub>2</sub>/GJ; Emissionsfaktor Heizöl: 0,076 Tonnen CO<sub>2</sub>/GJ
- (5) Wert für 2017 wurde nachträglich ergänzt und die Folgerechnungen angepasst; Angaben beinhalten nur den Erdgasverbrauch
- (6) Angaben beziehen sich für das Jahr 2018 auf die Drillisch Unternehmen (Daten lagen zur Berichtserstellung noch nicht vollständig vor) sowie für die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften
  - a) auf ihren verursachungsgerechten Anteil am Stromverbrauch für die Rechenzentren des United Internet Konzerns (klimaneutral) sowie b) auf ihren Anteil am Stromverbrauch für die Büros und zugehörige Infrastruktur der Standorte, die direkt vom Versorger beliefert werden, ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils im United Internet Konzern im Inland; der Rückgang des Stromverbrauchs im Jahr 2017 resultiert insb. aus dem Verkauf der yourfone-Shops; CO<sub>2</sub>-Angaben 2018 ermittelt anhand der spezifischen Strom-Mix-Angaben der Versorger

**GRI 302-4** Aufgrund der Nachhaltigkeitsrelevanz des Stromverbrauchs für das Unternehmen legt 1&1 Drillisch großen Wert auf ein Höchstmaß an Effizienz in der Energienutzung. Dabei werden sowohl die Prozesse selbst permanent einem Optimierungsprozess unterzogen (unnötige Operationen sollen ohne Leistungseinbußen vermieden werden), als auch die technischen Anlagen bei Neuanschaffung oder Ersatz besonders unter Gesichtspunkten der Energieeffizienz ausgewählt. Dies hat sich auch in dem Ergebnis des zuletzt im Jahr 2015 durchgeführten Energie-Audits widerspiegelt.

1&1 Drillisch ist bestrebt, weiterhin Energieeffizienzmaßnahmen umzusetzen, z. B. eine verbesserte Kühlluftzirkulation, eine energieeffizientere Serverinfrastruktur in den Rechenzentren sowie den Austausch vorhandener Leuchtmittel gegen Energiesparlampen in Verwaltungsgebäuden.

**GRI 302-5** Der Technologiestandard LTE in der Mobilfunktelefonie benötigt bereits signifikant weniger Energie als die Vorläuferstandards, und dank der ständigen Verbesserung der Übertragungstechnik und der permanenten Weiterentwicklung der Endgeräte wird der Mobilfunk weiterhin immer leistungsfähiger. Die nächste Generation im Mobilfunk, die 5G-Technik, bietet ein Vielfaches an Datenübertragungsraten und kann mehr Nutzer in einer Zelle mit kaum merklicher Latenz (durch die Laufzeit von Signalen bedingte Verzögerung zwischen Sender und Empfänger) versorgen. Ein weiterer Vorteil ist der im Vergleich zu Vorgängertechnologien geringere Energieverbrauch. Infolgedessen ist der von Kunden bzw. Produkten ausgelöste Energieverbrauch zurückgegangen und wird dies absehbar auch weiter tun, was sich aber nicht in den entsprechenden Zahlen von 1&1 Drillisch niederschlägt, da diese Energiemenge beim Netzbetreiber anfällt.



## EMISSIONEN

- GRI 305** Transportwege entstehen bei 1&1 Drillisch vor allem durch den Versand von Kunden-Hardware wie Smartphones und DSL-Router, der seit Jahresende 2018 durch ein gemeinsames Logistikzentrum in Montabaur erfolgt, sowie in geringem Umfang durch die Anlieferung bürotypischen Materials. 1&1 Drillisch bemüht sich durch Optimierung der Transportwege um eine weitere Verringerung dieser Auswirkungen.
- GRI 305-1** 1&1 Drillisch berechnet die CO<sub>2</sub>-Emissionen gemäß Scope 1 (direkt in der Organisation anfallende Emissionen, z. B. durch den Fuhrpark) und Scope 2 (indirekte Emissionen durch Energienutzung, z. B. Strom, Fernwärme) hauptsächlich anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018 (Department for Environment, Food and Rural Affairs UK) sowie der Angaben des Umweltbundesamtes 2018. Der Ausstoß an Emissionen wird dabei in CO<sub>2</sub>-Äquivalente umgerechnet, die auch andere auf CO<sub>2</sub> umgerechnete Treibhausgase wie CH<sub>4</sub> (Methan) und N<sub>2</sub>O (Distickstoffmonoxid) beinhalten. CO<sub>2</sub>-Emissionen gemäß Scope 3 (Emissionen aus durch Dritte erbrachte Dienstleistungen und erworbene Vorleistungen, u. a. Reisetätigkeit der Mitarbeiter jenseits der Nutzung des Fuhrparks) werden von 1&1 Drillisch wegen des damit verbundenen Aufwands und der gleichzeitig geringen Nachhaltigkeitsrelevanz aus Sicht des Konzerns bislang nicht erfasst.
- GRI 305-2**
- GRI 305-3**
- GRI 305-4** Die Intensität der verursachten Emissionen von CO<sub>2</sub> bzw. Treibhausgasen ist in Tabelle 4 aufgeführt. Als Referenzgröße zur Relativierung der Treibhausgase wird dabei die Zahl der 1&1 Drillisch Kunden als unmittelbare Leistungsempfänger herangezogen (gemessen anhand der Zahl der Kundenverträge, im Jahr 2018 waren das 13,54 Mio.). Über die bereits beschriebenen Effizienzsteigerungen und Energieeinsparungen hinaus hat 1&1 Drillisch keine spezifischen Initiativen ergriffen, um Treibhausgasemissionen zu reduzieren.
- GRI 305-5**

Tabelle 4 Intensität der CO<sub>2</sub>-Emissionen im 1&1 Drillisch Konzern<sup>(1)</sup>

CO <sub>2</sub>	2016		2017 <sup>(2)</sup>		2018	
	in t	in kg/Kunde	in t	in kg/Kunde	in t	in kg/Kunde
Scope 1	1.033	0,30	943	0,24	1.891	0,14
Scope 2	1.482	0,43	1.412	0,35	789	0,06
<b>SCOPE 1 + 2</b>	<b>2.515</b>	<b>0,73</b>	<b>2.355</b>	<b>0,59</b>	<b>2.680</b>	<b>0,20</b>

(1) Angaben beziehen sich auf die Werte aus Tabelle 3 auf Seite 23; bitte die dort angegebenen Geltungsbereiche beachten, in den Jahren 2016 und 2017 wurde ausschließlich die Anzahl der Drillisch Kundenverträge berücksichtigt, ab dem Jahr 2018 die Gesamtzahl der 1&1 Drillisch Kundenverträge; daher sind die Zahlen aus dem Berichtsjahr nicht mit den Vorjahreszahlen vergleichbar

(2) Scope-1-Werte für 2017 wurden angepasst, siehe auch Tabelle 3

## ARBEITNEHMERBELANGE

- GRI 401** Als reines Dienstleistungsunternehmen hängt der Erfolg des 1&1 Drillisch Konzerns maßgeblich von der Kompetenz und dem Engagement der Mitarbeiter ab. Ziel ist es daher, ein attraktives Arbeitsumfeld bei leistungsgerechter Bezahlung zu bieten, in dem

sich Mitarbeiter ihren individuellen Fähigkeiten entsprechend optimal einbringen und weiterentwickeln können. Obgleich 1&1 Drillisch in den vergangenen Jahren stark gewachsen ist, ist die Personalpolitik weiterhin positiv geprägt von der hohen Flexibilität mittelständischer Strukturen. Damit ist sichergestellt, dass zeitnah auf den Bedarf des Unternehmens und die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingegangen werden kann. Arbeitszeitmodelle sind auf die jeweilige Organisationseinheit zugeschnitten und werden vor allem im Kundenservice angeboten und genutzt. Die Mitarbeiterfluktuation betrug im Berichtsjahr 6,9 %.<sup>5</sup>

GRI 401-1

## AUS- UND WEITERBILDUNG

GRI 404 Aufgrund der oben beschriebenen Strukturen hatten und haben Vorstände und Geschäftsführer der Konzerngesellschaften eine sehr gute Kenntnis der Belegschaft und der einzelnen Mitarbeiter. Die Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft erfolgt darüber hinaus durch unterschiedliche Formate. Im Jahr 2018 wurde zum ersten Mal für den gesamten 1&1 Drillisch Konzern das Format „Frag den Vorstand“ genutzt, in dem sich Vorstände den Fragen der Mitarbeiter gestellt haben. Vor diesem Hintergrund wurden und werden Personalentwicklungsmaßnahmen individuell vorgenommen. So werden arbeitsplatzbezogene Schulungen im 1&1 Drillisch Konzern von den jeweiligen Bereichs- und Abteilungsleitern initiiert und vom Unternehmen koordiniert. Art und Umfang dieser Schulungen werden bislang noch nicht vollständig zentral erfasst. Der Anteil der intern besetzten Führungspositionen liegt bei 65 %.<sup>6</sup>

GRI 404-2

GRI 404-1

GRI 404-2 Ein überdurchschnittlicher Weiterbildungsbedarf besteht im Unternehmensbereich Kundenservice. Hier werden sowohl neue als auch bereits beschäftigte Mitarbeiter zu den Themen Kommunikation, Schriftbearbeitung, Verkauf, Einwandbehandlung und Beschwerdemanagement sowie weiteren fachlichen Themen unterrichtet. Darüber hinausgehende, von Mitarbeitern gewünschte Schulungen werden individuell vereinbart und durch bezahlte Freistellungen unterstützt. Diese werden ebenfalls noch nicht zentral erfasst. Für 2019 ist geplant, sämtlichen Mitarbeitern Zugang zu den gleichen Lernplattformen zur Verfügung zu stellen, die auch die Mitarbeiter von United Internet nutzen.

GRI 404-2

GRI 403 Spezifische Schulungen zielen auf die Themen Motivation und Stressbewältigung ab, die nicht nur die Qualität unseres Kundenservices erhöhen, sondern auch die Gesundheit der Mitarbeiter fördern sollen. Die krankheitsbedingte Abwesenheit betrug im Berichtsjahr 6,9 %, es gab 0 Unfallmeldungen.<sup>7</sup>

GRI 403-2

GRI 403-2

GRI 403-2 Eine regelmäßige, formale quantitative und qualitative Leistungsbeurteilung der Mitarbeiter findet zuvorderst im Bereich Kundenservice statt. Insgesamt erhielten im Berichtsjahr ca. 90 % der Mitarbeiter im Kundenservice des 1&1 Drillisch Konzerns eine Leistungserfassung und -beurteilung.

GRI 404-3

GRI 404-2 1&1 Drillisch ist ein Ausbildungsbetrieb und übernimmt als solcher traditionell Verantwortung für junge Menschen. Auszubildende werden nach ihrem Abschluss grundsätzlich übernommen. Zum Jahresende 2018 beschäftigten die Drillisch Online GmbH und die IQ-optimize Software AG 59 (Vorjahr: 60) Auszubildende in den folgenden Ausbildungsberufen:

GRI 404-2

GRI 404-2 1&1 Drillisch ist ein Ausbildungsbetrieb und übernimmt als solcher traditionell Verantwortung für junge Menschen. Auszubildende werden nach ihrem Abschluss grundsätzlich übernommen. Zum Jahresende 2018 beschäftigten die Drillisch Online GmbH und die IQ-optimize Software AG 59 (Vorjahr: 60) Auszubildende in den folgenden Ausbildungsberufen:

(5) Bezogen auf die Stammmitarbeiter, aufgrund der laufenden Integration im Berichtsjahr bislang ohne Drillisch Unternehmen

(6) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter und dort auf die ersten beiden Führungsebenen

(7) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter, aufgrund der laufenden Integration im Berichtsjahr bislang ohne Drillisch Unternehmen

- » Kauffrau / Kaufmann für Büromanagement
- » Kauffrau / Kaufmann für Marketingkommunikation
- » Kauffrau / Kaufmann für Groß- und Außenhandel
- » Fachinformatiker/in – Fachrichtung Systemintegration
- » Fachinformatiker/in – Fachrichtung Anwendungsentwicklung
- » Mediengestalter/in in Digital und Print – Fachrichtung Gestaltung und Technik

Darüber hinaus sind weitere Auszubildende, die im 1&1 Drillisch Konzern lernen, in einer Ausbildungsgesellschaft der United Internet AG angestellt.

## VIELFALT UND CHANCENGLEICHHEIT

**GRI 405**  
**GRI 405-1** 1&1 Drillisch verfolgt eine wertschätzende Unternehmenskultur, bei der die individuelle Verschiedenheit hinsichtlich Kultur, Nationalität, Geschlecht, Altersgruppe und Religion gewünscht und entsprechend Chancengerechtigkeit – unabhängig von Alter, Behinderung, ethnisch-kultureller Herkunft, Geschlecht, Religion und Weltanschauung oder sexueller Identität – gefördert wird. Eine Belegschaft, die sich aus verschiedensten Persönlichkeiten zusammensetzt, bietet optimale Rahmenbedingungen für Kreativität und Produktivität – und damit auch für die Mitarbeiterzufriedenheit. Das daraus resultierende Ideen- und Innovationspotenzial stärkt die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens und steigert die Chancen in Zukunftsmärkten. Diesem Gedanken folgend soll für jeden Mitarbeiter das Tätigkeitsfeld und die Funktion gefunden werden, in der die jeweiligen individuellen Potenziale und Talente bestmöglich ausgeschöpft werden können.

**GRI 405-1**  
**GRI 405-2** Bei der Auswahl unserer Mitarbeiter zählen für uns in erster Linie die fachliche Qualifikation und Eignung. Die Höhe und Entwicklung unserer Gehälter sind unabhängig von Geschlecht oder anderen, nicht-funktions- oder fachspezifischen Merkmalen. Zugleich ist 1&1 Drillisch bemüht, Frauen die gleichen Entwicklungschancen zu bieten wie Männern und bei der Besetzung von Führungspositionen bei gleicher Qualifikation Frauen den Vorzug zu geben. Die Frauenquote der Gesamtbelegschaft liegt bei 37,9 %<sup>8</sup>, der Frauenanteil in den beiden Führungsebenen unterhalb des Vorstands bei 18,0 %<sup>9</sup>.

(8) Angabe bezieht sich auf aktive Stammmitarbeiter inkl. Mitarbeiter in Elternzeit

(9) Angabe bezieht sich auf Stammmitarbeiter

- GRI 405-1** Das Durchschnittsalter der Mitarbeiter bei 1&1 Drillisch liegt bei 39 Jahren. Die Verteilung der Mitarbeiter nach Altersgruppen sieht wie folgt aus:

Tabelle 5 **Altersstruktur der Mitarbeiter 2018<sup>(1)</sup>**

Altersgruppe nach Jahren	Anteil der Mitarbeiter (in %)
Unter 30	18,5
30-39	39,1
40-49	27,8
Ab 50	14,8

(1) Angabe bezieht sich auf die Stammmitarbeiter von 1&1 Drillisch, zum 31. Dezember

Als weiteren Diversitätsfaktor erachtet 1&1 Drillisch die unterschiedlichen Nationalitäten seiner Mitarbeiter. Diese tragen insbesondere im Kundenservice zur Servicequalität bei, da so Kunden unterschiedlicher Nationalitäten in ihrer Muttersprache betreut werden können.

## MENSCHENRECHTE UND SOZIALBELANGE

- GRI 102-12** 1&1 Drillisch bekennt sich selbstverständlich zu den zehn Prinzipien des UN Global Compact, einer freiwilligen Vereinbarung zwischen Unternehmen weltweit und den Vereinten Nationen mit dem Ziel, die Folgen der Globalisierung sozialer und ökologischer zu gestalten. 1&1 Drillisch ist ein ausschließlich in Deutschland tätiges Unternehmen. Insbesondere mit Blick auf die eigene Wertschöpfung ist nicht davon auszugehen, dass ein erhebliches Risiko für Kinderarbeit besteht. Auch im Rahmen der Lieferbeziehungen hat 1&1 Drillisch im Berichtszeitraum von keinem solchen Fall Kenntnis erlangt.
- GRI 408-1** Gleiches gilt mit Blick auf Risiken für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit, sowohl an unseren Geschäftsstandorten als auch bei unseren direkten Lieferanten. Auch wurden im Berichtszeitraum keine Fälle von Diskriminierung im 1&1 Drillisch Konzern bekannt.
- GRI 409-1** Da bei 1&1 Drillisch in der Unternehmensgeschichte keine Fälle von Menschenrechtsverletzungen bekannt wurden, wird kein Personal zur Vermeidung dieser Problematik geschult. Durch die Anlaufstellen bei Compliance oder Vertrauenspersonen hat aber jeder Mitarbeiter die Möglichkeit, Fälle zu melden, die ihm bekannt werden, sodass eine Aufarbeitung stattfinden kann.
- GRI 410-1**

## NACHHALTIGKEITSBEWERTUNG VON LIEFERANTEN

- GRI 308** 1&1 Drillisch bezieht Güter und Dienste vorrangig von Zulieferern aus Deutschland, die ihre Produkte und Leistungen wiederum zum Teil von weiteren Zulieferern beziehen.
- GRI 308-1** Inländische Lieferanten unterliegen den gleichen strengen gesetzlichen Vorgaben wie 1&1 Drillisch selbst. Daher ist nicht davon auszugehen, dass die Art der Leistungen unserer direkten Lieferanten mit signifikanten negativen gesellschaftlichen Auswirkungen einhergeht. Aus diesem Grund ist bislang auf eine entsprechende aufwändige systematische Überprüfung aller Lieferanten verzichtet worden. Gleiches gilt mit Blick auf ökologische und andere Nachhaltigkeitskriterien, deren Einhaltung 1&1 Drillisch

bei neuen Lieferanten stichprobenhaft überprüft. Im Berichtsjahr wurden dabei keine außergewöhnlichen negativen ökologischen Auswirkungen in der Lieferkette identifiziert.

## COMPLIANCE UND KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG

**GRI 205** Compliance ist ein wichtiger Bestandteil der Führungs- und Unternehmenskultur des 1&1 Drillisch Konzerns. Für die 1&1 Drillisch AG umschreibt Compliance die Gesamtheit aller Maßnahmen zur Einhaltung von Recht und Gesetz sowie eigenen internen Standards, Grundsätzen und Regeln. Rechtlich und ethisch einwandfreies Verhalten ist aus Sicht von 1&1 Drillisch die Basis jedes nachhaltigen unternehmerischen Erfolges. Der Vorstand hat daher ein Compliance-Managementsystem implementiert, das im Ausgangspunkt auf einer zentralen Compliance-Richtlinie aufbaut. Die Compliance-Richtlinie gilt für alle Organmitglieder und Mitarbeiter der 1&1 Drillisch Gruppe und stellt sicher, dass das Wertesystem auf breiter Ebene konsequent und kontinuierlich gelebt wird.

Zentrale Bereiche der Compliance-Richtlinie betreffen etwa den fairen, respektvollen und vertrauenswürdigen Umgang mit Kollegen und Geschäftspartnern sowie das Verhalten gegenüber Wettbewerbern. Bestechung und Korruption werden bei der 1&1 Drillisch AG nicht toleriert; die Compliance-Richtlinie flankiert diese Haltung mit entsprechenden Verboten und Hinweisen unmissverständlich. Verstöße gegen Compliance-Vorgaben sind für das Unternehmen nicht akzeptabel. Hinweisen auf Verstöße wird konsequent nachgegangen und der zugrundeliegende Sachverhalt aufgeklärt. Zentrale Anlaufstelle ist die Abteilung Compliance. Im Rahmen der Richtlinien sowie zentral über das Intranet werden die Mitarbeiter über diese Anlaufstelle informiert. Soweit Verstöße festgestellt werden, werden diese sofort abgestellt und sofern erforderlich im angemessenen Rahmen konsequent sanktioniert.

- GRI 205-1** Bislang wurden im 1&1 Drillisch Konzern keine Vorgänge oder Ereignisse von Korruption bekannt, auch bestand zu keinem Zeitpunkt ein entsprechender Verdacht. Eine systematische und aufwändige, nicht anlassbezogene Prüfung aller Geschäftsbereiche und Geschäftsstandorte hat deshalb bislang nicht stattgefunden. Mit den Veränderungen der Unternehmensstruktur und Unternehmensgröße in den Geschäftsjahren 2016 und 2017 hat 1&1 Drillisch diesen Aspekt neu bewertet. In der Konsequenz wurde das Compliance-Managementsystem dem neuen Profil angepasst und weiterentwickelt. Insbesondere erfolgte im Zuge dessen eine Harmonisierung der Richtlinien zwischen der 1&1 Drillisch AG und der United Internet AG. Dies umfasst u. a. ausführliche Informationen für die Mitarbeiter zur Korruptionsbekämpfung, welche auch jederzeit im konzerneigenen Intranet abrufbar sind.
- GRI 205-2**
- GRI 205-3**
- GRI 307-1** Im Berichtsjahr wurde, wie auch im Vorjahr, nicht gegen Umweltgesetze oder -vorschriften verstoßen und somit wurden auch keine Bußgelder oder Strafen gezahlt.

## TEIL V

## 10. GRI-INHALTSINDEX

**GRI 102-55** Der GRI-Inhaltsindex listet alle berichteten GRI-Angaben auf und verweist auf die jeweiligen Stellen im Bericht. Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern erstellt. Alle GRI-Angaben beziehen sich auf die GRI-Standards 2016.

Tabelle 6 **Allgemeine Standardangaben (GRI 102)**

Nummer GRI-Angabe	Titel GRI-Angabe	Verweis auf Berichtsabschnitt und evtl. weitere Quellen / Anmerkungen	Seite
<b>ORGANISATIONSPROFIL</b>			
GRI 102-1	Name der Organisation	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
GRI 102-2	Geschäftstätigkeit, Marken, Produkte und Dienstleistungen	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
GRI 102-3	Hauptsitz	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
GRI 102-4	Standorte, an denen die Organisation tätig ist	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
GRI 102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
GRI 102-6	Belieferte Märkte	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
GRI 102-7	Größe der Organisation	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
GRI 102-8	Informationen über Beschäftigte und weitere Mitarbeiter	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
GRI 102-9	Lieferkette	Wertschöpfungskette	<a href="#">21</a>
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Organisationsprofil sowie „Grundlagen der Gesellschaft und des Konzerns“ im Geschäftsbericht (GB)	<a href="#">19</a>
GRI 102-11	Vorsorgeansatz oder -prinzip	Wirtschaftliche Leistung und Risikomanagement sowie „Risikobericht“ im GB	<a href="#">20</a>
GRI 102-12	Externe Initiativen	Menschenrechte und Sozialbelange	<a href="#">28</a>
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
<b>STRATEGIE</b>			
GRI 102-14	Stellungnahme des höchsten Entscheidungsträgers	Vorwort	<a href="#">4</a>
<b>ETHIK UND INTEGRITÄT</b>			
GRI 102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	Unternehmensführung	<a href="#">20</a>
<b>UNTERNEHMENSFÜHRUNG</b>			
GRI 102-18	Führungsstruktur	Unternehmensführung sowie „Corporate Governance“ im GB	<a href="#">20</a>

**EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN**

GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	Für 1&1 Drillisch wesentliche Nachhaltigkeitsthemen	<a href="#">8</a>
GRI 102-41	Kollektivvereinbarungen	Organisationsprofil	<a href="#">19</a>
GRI 102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	Für 1&1 Drillisch wesentliche Nachhaltigkeitsthemen	<a href="#">8</a>
GRI 102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	Für 1&1 Drillisch wesentliche Nachhaltigkeitsthemen	<a href="#">8</a> , <a href="#">15</a>
GRI 102-44	Wichtige Themen und vorgebrachte Anliegen	Für 1&1 Drillisch wesentliche Nachhaltigkeitsthemen	<a href="#">8</a>

**VORGEHENSWEISE BEI DER BERICHTERSTATTUNG**

GRI 102-45	In den Konzernabschluss einbezogene Unternehmen	Geltungsbereich	<a href="#">35</a>
GRI 102-46	Bestimmung der Berichtsinhalte und Themengrenzen	Für 1&1 Drillisch wesentliche Nachhaltigkeitsthemen	<a href="#">8</a>
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen	Für 1&1 Drillisch wesentliche Nachhaltigkeitsthemen	<a href="#">10</a>
GRI 102-48	Neudarstellung von Informationen	<i>Neudarstellungen werden an den jeweiligen Stellen kenntlich gemacht.</i>	-
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Geltungsbereich	<a href="#">35</a>
GRI 102-50	Berichtszeitraum	Über diesen Bericht	<a href="#">34</a>
GRI 102-51	Datum des letzten Berichts	Über diesen Bericht	<a href="#">34</a>
GRI 102-52	Berichtszyklus	Über diesen Bericht	<a href="#">34</a>
GRI 102-53	Kontakt bei Fragen zum Bericht	Verfügbarkeit und Kontakt	<a href="#">36</a>
GRI 102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	Rahmenwerke: CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz und GRI-Standards	<a href="#">34</a>
GRI 102-55	GRI-Inhaltsindex	GRI-Inhaltsindex	<a href="#">30</a>
GRI 102-56	Externe Prüfung	Aufstellung, Veröffentlichung und Prüfung des Nachhaltigkeitsberichts	<a href="#">36</a>

Tabelle 7

**Themenspezifische Standardangaben (GRI 200-400)**

<b>Nummer GRI-Angabe</b>	<b>Titel GRI-Angabe</b>	<b>Verweis auf Berichtsabschnitt und evtl. weitere Quellen / Anmerkungen</b>	<b>Seite</b>
<b>ÖKONOMISCHE THEMEN</b>			
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung</b>			
GRI 201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Wirtschaftliche Leistung und Risikomanagement	<a href="#">20</a>
GRI 201-2	Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen	Wirtschaftliche Leistung und Risikomanagement	<a href="#">21</a>
<b>GRI 205: Korruptionsbekämpfung</b>			
GRI 205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	Compliance und Korruptionsbekämpfung	<a href="#">29</a>

GRI 205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	Compliance und Korruptionsbekämpfung	<a href="#">29</a>
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen	Compliance und Korruptionsbekämpfung	<a href="#">29</a>

## ÖKOLOGISCHE THEMEN

<b>GRI 301:</b>	<b>Materialien</b>		
GRI 301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht und Volumen	Materialverbrauch	<a href="#">22</a>
GRI 301-2	Eingesetzte recycelte Ausgangsstoffe	Materialverbrauch	<a href="#">22</a>
GRI 301-3	Wiederverwertete Produkte und ihre Verpackungsmaterialien	Materialverbrauch	<a href="#">22</a>
<b>GRI 302:</b>	<b>Energie</b>		
GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Energieverbrauch	<a href="#">23</a>
GRI 302-4	Reduktion des Energieverbrauchs	Energieverbrauch	<a href="#">24</a>
GRI 302-5	Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen	Energieverbrauch	<a href="#">24</a>
<b>GRI 305:</b>	<b>Emissionen</b>		
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Energieverbrauch sowie Emissionen	<a href="#">23</a> , <a href="#">25</a>
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Energieverbrauch sowie Emissionen	<a href="#">23</a> , <a href="#">25</a>
GRI 305-3	Sonstige indirekte THG Emissionen (Scope 3)	Emissionen	<a href="#">25</a>
GRI 305-4	Intensität der THG-Emissionen	Emissionen	<a href="#">25</a>
GRI 305-5	Senkung der THG-Emissionen	Emissionen	<a href="#">25</a>
<b>GRI 307:</b>	<b>Umwelt-Compliance</b>		
GRI 307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen	Compliance und Korruptionsbekämpfung	<a href="#">29</a>
<b>GRI 308:</b>	<b>Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Umweltkriterien</b>		
GRI 308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	Nachhaltigkeitsbewertung von Lieferanten	<a href="#">28</a>
GRI 308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Nachhaltigkeitsbewertung von Lieferanten	<a href="#">28</a>

## SOZIALE THEMEN

<b>GRI 401:</b>	<b>Beschäftigung</b>		
GRI 401-1	Neu eingestellte Mitarbeiter und Mitarbeiterfluktuation	Arbeitnehmerbelange	<a href="#">26</a>
<b>GRI 403:</b>	<b>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b>		
GRI 403-2	Art und Quote der Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheiten	Aus- und Weiterbildung	<a href="#">26</a>
<b>GRI 404:</b>	<b>Aus- und Weiterbildung</b>		
GRI 404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Mitarbeiter	Aus- und Weiterbildung	<a href="#">26</a>
GRI 404-2	Programme für Kompetenzmanagement und zur Übergangshilfe	Aus- und Weiterbildung	<a href="#">26</a>



GRI 404-3	Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	Aus- und Weiterbildung	<a href="#">26</a>
<b>GRI 405: Diversität und Chancengleichheit</b>			
GRI 405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Mitarbeitern	Unternehmensführung sowie Kapitel „Erklärung zur Unternehmensführung / Corporate Governance Bericht“ im GB sowie Vielfalt und Chancengleichheit	<a href="#">20</a> , <a href="#">27</a> , <a href="#">28</a>
GRI 405-2	Verhältnis der Vergütung von Frauen zur Vergütung von Männern	Vielfalt und Chancengleichheit	<a href="#">27</a>
<b>GRI 406: Nichtdiskriminierung</b>			
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Menschenrechte und Sozialbelange	<a href="#">28</a>
<b>GRI 408: Kinderarbeit</b>			
GRI 408-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	Menschenrechte und Sozialbelange	<a href="#">28</a>
<b>GRI 409: Zwangs- oder Pflichtarbeit</b>			
GRI 409-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	Menschenrechte und Sozialbelange	<a href="#">28</a>
<b>GRI 410: Sicherheitspraktiken</b>			
GRI 410-1	Sicherheitspersonal, das in Menschenrechtspolitik und -verfahren geschult wurde	Menschenrechte und Sozialbelange	<a href="#">28</a>
<b>GRI 414: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich sozialer Kriterien</b>			
GRI 414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	Nachhaltigkeitsbewertung von Lieferanten	<a href="#">28</a>
GRI 414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Nachhaltigkeitsbewertung von Lieferanten	<a href="#">28</a>
<b>GRI 416: Kundengesundheit und -sicherheit</b>			
GRI 416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	Besondere Sorgfalt in der Produktverantwortung	<a href="#">18</a>
GRI 416-2	Verstöße im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit	Besondere Sorgfalt in der Produktverantwortung	<a href="#">18</a>
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung</b>			
GRI 417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	Besondere Sorgfalt in der Produktverantwortung sowie Materialverbrauch	<a href="#">18</a> , <a href="#">22</a>
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten</b>			
GRI 418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	Hohe Anforderungen an Datenschutz	<a href="#">17</a>

## 11. ÜBER DIESEN BERICHT

GRI 102-50  
GRI 102-52  
GRI 102-51

Mit diesem Nachhaltigkeitsbericht informiert der 1&1 Drillisch Konzern seine Kunden, Aktionäre, Geschäftspartner, Mitarbeiter und weitere Stakeholder über sein nachhaltiges Wirtschaften. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen umfassen das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018. Dies ist der zweite Nachhaltigkeitsbericht von 1&1 Drillisch, er wird jährlich veröffentlicht. Der Vorgängerbericht wurde am 4. April 2018 veröffentlicht.

### RAHMENWERKE: CSR-RICHTLINIE-UMSETZUNGSGESETZ UND GRI-STANDARDS

GRI 102-54

Nachdem der Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2017 nach den G4-Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt wurde, befolgt der diesjährige Bericht die 2016 veröffentlichten „Sustainability Reporting Standards“ der GRI. Die „GRI-Standards“ sind international anerkannte Leitlinien für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten. Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern erstellt. Gleichzeitig sind in diesem Nachhaltigkeitsbericht die nichtfinanziellen Erklärungen des 1&1 Drillisch Konzerns und der 1&1 Drillisch AG (zusammengefasster gesonderter nichtfinanzieller Bericht) nach dem „Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernlageberichten“ (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz, CSR-RUG) (§§315b und c i.V.m. 289c HGB) enthalten.

Der vorliegende Bericht enthält die gesetzlich geforderten sowie ergänzende Angaben zu den für 1&1 Drillisch wesentlichen Aspekten „Umweltbelange“, „Arbeitnehmerbelange“, „Sozialbelange“, „Achtung der Menschenrechte“ sowie „Bekämpfung von Korruption und Bestechung“.<sup>10</sup> Ergänzt werden diese im CSR-RUG als Mindestumfang genannten Aspekte durch den Aspekt „Kundenbelange“, der sich aufteilt in die Nachhaltigkeitskernbereiche Leistung, Service und Sicherheit. Hier werden u. a. die Bereiche Kundenzufriedenheit sowie Daten- und Informationssicherheit beschrieben. Die genannten Themen sind für 1&1 Drillisch wesentlich und damit zu berichten.

Bei der Auswahl der Berichtsinhalte haben wir das Wesentlichkeitsprinzip zugrunde gelegt und die Erwartungen unserer Stakeholder einbezogen (siehe Kapitel 4: Für 1&1 Drillisch wesentliche Nachhaltigkeitsthemen). Eine Auflistung der wesentlichen und ergänzenden Nachhaltigkeitsthemen sowie deren Verknüpfung mit den nichtfinanziellen Aspekten aus dem CSR-RUG enthält Tabelle 2 auf S. 10.

Der GRI-Inhaltsindex auf S. 30 bietet einen Überblick darüber, welche GRI-Angaben berichtet werden und in welchen Abschnitten die Angaben zu finden sind. Bei der Darstellung der Ansätze und Ergebnisse für die wesentlichen und ergänzenden Themen wurden sowohl die Anforderungen nach GRI 103 („Managementansatz“) als auch die gesetzlichen Anforderungen an die Darstellung der in Bezug auf die nichtfinanziellen Aspekte verfolgten „Konzepte“ berücksichtigt.

Laut dem CSR-RUG ist darüber hinaus über wesentliche Risiken zu berichten, die mit der Geschäftstätigkeit des Konzerns oder seinen Geschäftsbeziehungen, Produkten und Dienstleistungen verknüpft sind und die sehr wahrscheinlich schwerwiegende Auswirkungen auf die genannten Aspekte haben werden, sofern die Risiken für das

(10) Die im CSR-RUG geforderten Angaben zu Diversität sind im Lagebericht des Geschäftsberichtes des 1&1 Drillisch Konzerns zu finden, <https://www.1und1-drillisch.de/investor-relations/berichte>

Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage der Kapitalgesellschaft sowie der Auswirkungen auf die o. g. Aspekte erforderlich sind. Hierzu sei auf den Risikobericht im Rahmen des Geschäftsberichtes des 1&1 Drillisch Konzerns verwiesen, in dem das konzernweite Risikomanagementsystem und die wesentlichen Risiken dargestellt werden.

Weiterhin bestehen Berichtsanforderungen hinsichtlich der bedeutsamsten nichtfinanziellen Leistungsindikatoren. Hierzu sei auf das Kapitel „2.5 Wesentliche nicht-finanzielle Leistungsindikatoren“ im Wirtschaftsbericht innerhalb des Geschäftsberichtes des 1&1 Drillisch Konzerns verwiesen.

## GELTUNGSBEREICH

**GRI 102-45** Holding-Gesellschaft des Konzerns ist die 1&1 Drillisch AG; sie ist an den nachstehenden Gesellschaften zu jeweils 100 % beteiligt. Alle Angaben in diesem Bericht erfassen und beziehen sich auf diese Konzerngesellschaften, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angemerkt ist. Damit sind im konsolidierten Jahresabschluss und dem Nachhaltigkeitsbericht des Konzerns die gleichen Organisationseinheiten enthalten.

Tabelle 8 **Struktur des 1&1 Drillisch Konzerns**

	Anteil am Kapital (%)	Gehalten von Nr.
1. 1&1 Drillisch AG, Maintal		
2. Drillisch Online GmbH, Maintal	100	1
3. IQ-optimize Software AG, Maintal	100	1
4. Drillisch Logistik GmbH, Münster	100	1
5. Blitz 17-665 SE, München	100	1
6. Blitz 17-666 SE, München	100	1
7. 1&1 Telecommunication SE, Montabaur	100	1
8. Drillisch Netz AG, Krefeld	100	2
9. Mobile Ventures GmbH, Maintal	100	2
10. 1&1 Logistik GmbH, Montabaur	100	7
11. 1&1 Telecom Holding GmbH, Montabaur	100	7
12. 1&1 Telecom Sales GmbH, Montabaur	100	7
13. 1&1 Telecom Service Montabaur GmbH, Montabaur	100	7
14. 1&1 Telecom Service Zweibrücken GmbH, Zweibrücken	100	7
15. 1&1 Berlin Telecom Service GmbH, Berlin	100	7
16. 1&1 Telecom GmbH, Montabaur	100	11

**GRI 102-49** Im Vergleich zum Vorgängerbericht gibt es keine erheblichen Änderungen in der Liste der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen. An geeigneten Stellen werden in Anwendung der GRI-Standards zum Vergleich auch Vorjahreswerte angegeben, die sich auf die Geschäftsjahre 2016 und 2017 beziehen.

## AUFSTELLUNG, VERÖFFENTLICHUNG UND PRÜFUNG DES NACHHALTIGKEITSBERICHTS

**GRI 102-56** Aufgestellt und veröffentlicht wird die nichtfinanzielle Erklärung in Form dieses Nachhaltigkeitsberichts durch den Vorstand der 1&1 Drillisch AG. Der Nachhaltigkeitsbericht wird keiner externen Prüfung unterzogen; er wird vom Aufsichtsrat des 1&1 Drillisch Konzerns geprüft und verabschiedet. Der Aufsichtsrat hat in seiner Sitzung vom 26. März 2019 die nichtfinanzielle Erklärung auf Rechtmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit geprüft und ist zu dem Ergebnis gekommen, dass die nichtfinanzielle Erklärung zu keinen Einwendungen Anlass gibt.

## VERFÜGBARKEIT UND KONTAKT

**GRI 102-53** Dieser Bericht steht ab dem 10. April 2019 allen Interessierten in deutscher und englischer Sprache als PDF auf der Website der 1&1 Drillisch AG unter <https://www.1und1-drillisch.de/corporate-governance/nachhaltigkeitsbericht> zum Download zur Verfügung.

Ansprechpartner für Fragen zum Nachhaltigkeitsbericht:

Oliver Keil  
Investor Relations  
1&1 Drillisch AG  
Wilhelm-Röntgen-Straße 1-5  
63477 Maintal  
E-Mail: [ir@1und1-drillisch.de](mailto:ir@1und1-drillisch.de)

### **Hinweis:**

Aus rechentechnischen Gründen können in Tabellen und bei Verweisen Rundungsdifferenzen zu den sich mathematisch exakt ergebenden Werten (Geldeinheiten, Prozentangaben usw.) auftreten.

Dieser Bericht liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Beide Fassungen stehen auch im Internet unter [www.1und1-drillisch.de](http://www.1und1-drillisch.de) zum Download bereit. Im Zweifelsfall ist die deutsche Version maßgeblich.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Bericht auf die zusätzliche Formulierung der weiblichen Form verzichtet. 1&1 Drillisch weist darauf hin, dass die Verwendung der männlichen Form explizit als geschlechtsunabhängig zu verstehen ist.

### **Haftungsausschluss:**

Dieser Bericht enthält zukunftsbezogene Aussagen, welche die gegenwärtigen Ansichten des Vorstands der 1&1 Drillisch AG hinsichtlich zukünftiger Ereignisse widerspiegeln. Diese zukunftsbezogenen Aussagen basieren auf unseren derzeit gültigen Plänen, Einschätzungen und Erwartungen. Zukunftsbezogene Aussagen entsprechen nur dem Sachstand zu dem Zeitpunkt, zu dem sie getroffen werden. Diese Aussagen sind abhängig von Risiken und Unsicherheiten sowie sonstigen Faktoren, auf die 1&1 Drillisch AG vielfach keinen Einfluss hat und die zu erheblichen Abweichungen der tatsächlichen Ergebnisse von diesen Aussagen führen können. Diese Risiken und Unsicherheiten sowie sonstigen Faktoren werden im Rahmen unserer Risikoberichterstattung in den Geschäftsberichten der 1&1 Drillisch AG ausführlich beschrieben. Die 1&1 Drillisch AG hat nicht die Absicht, solche vorausschauenden Aussagen zu aktualisieren.



**1&1 DRILLISCH AG**

Wilhelm-Röntgen-Str. 1-5  
63477 Maintal  
Deutschland

[www.1und1-drillisch.de](http://www.1und1-drillisch.de)