

**NACHHALTIGKEITSBERICHT  
2020**

## KENNZAHLEN

In den einzelnen Kapiteln finden sich Erläuterungen zu den aufgeführten wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Kennzahlen.

	2018	2019	2020
<b>FINANZ-/GESCHÄFTSKENNZAHLEN</b>			
Umsatz in Mio. €	3.634,5	3.674,9	3.786,8
EBITDA in Mio. €	721,9	683,5	468,5
Ergebnis pro Aktie (EPS) in €	2,30	2,12	1,25
Free Cashflow in Mio. €	142,6	355,4	243,7
<b>VERANTWORTUNGSVOLLE UNTERNEHMENSFÜHRUNG</b>			
Anzahl bestätigter Korruptionsfälle	0	0	0
Teilnahmequote am E-Learning zum Verhaltenskodex in %	91,8	93,2	92,3
<b>KUNDENBELANGE UND PRODUKTVERANTWORTUNG</b>			
Anzahl Kundenverträge in Mio.	13,5	14,3	14,8
davon Mobile Internet in Mio.	9,2	10,0	10,5
davon Breitband in Mio.	4,3	4,3	4,3
Anzahl Versendungen der 1&1 Logistik in Mio. Stück	5,4	6,9	6,0
<b>CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY</b>			
Anzahl Meldungen von Datenschutzverletzungen nach DSGVO	n. a.	52	33
<b>1&amp;1 DRILLISCH ALS ARBEITGEBER</b>			
Anzahl Mitarbeiter	3.150	3.163	3.191
Mitarbeiterfluktuation in %	6,9	7,5	6,1
Intern besetzte Führungspositionen in %	65,0	75,3	71,0
Frauen in Führungspositionen in %	n. a.	10,0	13,0
Aus- und Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiter	n. a.	n. a.	17,1
Krankheitsbedingte Abwesenheit in %	6,9	7,1	5,6
<b>KLIMA- UND UMWELTSCHUTZ</b>			
Energieverbrauch in MWh	11.920,2	10.822,7	9.002,5
davon Stromverbrauch in MWh	3.820,0	3.520,8	3.300,8
Dienstreisen und Dienstwagenfahrten in Mio. km	12,7	12,2	5,7
CO <sub>2</sub> -Äquivalente in Tonnen (Datenerhebung 2019 stark erweitert)	3.506,8	5.957,4	4.587,8
<b>1&amp;1 DRILLISCH ALS GESCHÄFTSPARTNER</b>			
Aufwand für bezogene Leistungen in Mio. €	1.655,4	1.679,4	1.929,0
Aufwand für bezogene Waren in Mio. €	678,3	701,4	753,2

Tabelle 1

# INHALT

<b>KENNZAHLEN</b>	<b>2</b>	<b>1&amp;1 DRILLISCH ALS ARBEITGEBER</b>	<b>41</b>
		Managementansatz	41
<b>VORWORT</b>	<b>4</b>	Personalstrategie und Organisation der Personalarbeit	43
		Aus - und Weiterbildung	47
<b>UNTERNEHMENSPROFIL</b>	<b>5</b>	Diversität und Chancengleichheit	52
Eigentümerstruktur	6	Arbeitssicherheit und	
Geschäftsmodell	6	Gesundheitsschutz	58
Ausblick	7		
<b>VERANTWORTUNGSVOLLE UNTERNEHMENSFÜHRUNG</b>	<b>9</b>	<b>KLIMA- UND UMWELTSCHUTZ</b>	<b>63</b>
Unser Fundament für verantwortungsvolles Handeln	9	Managementansatz	63
Compliance und Korruptionsbekämpfung	11	Energieverbrauch	65
Nachhaltigkeitsstrategie und -management	12	Materialverbrauch und Logistik	66
		Mitarbeitermobilität	72
<b>KUNDENBELANGE UND PRODUKTVERANTWORTUNG</b>	<b>20</b>	<b>1&amp;1 DRILLISCH ALS GESCHÄFTSPARTNER</b>	<b>75</b>
Managementansatz	20	Managementansatz	75
Kundenzufriedenheit	22	Darstellung der Liefer- bzw. Wertschöpfungskette	77
Produktverantwortung	26	Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern	80
<b>CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY</b>	<b>28</b>	<b>ANNEX</b>	<b>85</b>
Managementansatz	28	GRI-Inhaltsindex und Angaben zum CSR-RUG	85
Datenschutz	29	Überblick zu den Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	90
Informationssicherheit	34	Über diesen Bericht	90
Zugang zur Digitalisierung und ihre Gestaltung	40		
		<b>IMPRESSUM</b>	<b>98</b>

## Legende



Internetlink



Glossar, Begriffserklärung



Seitenverweis

GRI [Ziffer] Verweis auf eine GRI-Angabe, siehe auch GRI-Index, Seite 85

## VORWORT

Sehr geehrte Leserinnen, sehr geehrte Leser,

GRI 102-14

als einer der großen deutschen Telekommunikationsanbieter mit fast 15 Mio. Kunden und über 3.100 Mitarbeitern sowie unserem Plan, ein leistungsfähiges 5G-Mobilfunknetz zu bauen, tragen wir eine unternehmerische und gesellschaftliche Verantwortung, die wir sehr ernst nehmen.

Als Unternehmen nachhaltig zu agieren, rückt immer stärker in den Fokus unseres Handelns. Unser Ziel ist es, den steigenden Anforderungen unserer internen und externen Stakeholder jedes Jahr noch besser gerecht zu werden. Um das zu erreichen, stehen wir kontinuierlich im Dialog mit unseren Kunden, Geschäftspartnern, Aktionären und Investoren sowie unseren Mitarbeitern. Denn nur so können wir unsere Handlungsfelder im Bereich Nachhaltigkeit weiter spezifizieren und unsere Services und Produkte weiter optimieren.

In diesem Jahr veröffentlichen wir zum vierten Mal unseren Nachhaltigkeitsbericht, in dem wir unsere Maßnahmen für eine nachhaltige Wertschöpfung ausführlich und transparent darlegen. Wie in den Vorjahren bilden die Bereiche „Service, Leistung und Sicherheit“ die wichtigsten Kernelemente unserer Nachhaltigkeitsbestrebungen. Weiteren Einfluss auf unsere Handlungsfelder haben dabei, neben den vertieften Analysen des Kapitalmarkts selbstverständlich auch die stetig wachsenden rechtlichen Rahmenbedingungen und Standards sowie die Anforderungen der ESG (Environmental, Social, Governance)-Ratings.

Unsere Handlungsfelder umfassen insbesondere die Themen Kunden, Mitarbeiter, Corporate Digital Responsibility sowie Umwelt- und Klimaschutz. Zudem konnten wir die Qualität in der Kommunikation und unsere internen Prozesse zur Datenerhebung durch die Einführung einer dedizierten Nachhaltigkeits-Software deutlich verbessern. Um die für das Unternehmen wichtigen Handlungsfelder weiter auszubauen haben wir die Nachhaltigkeitsabteilung ihrer Wichtigkeit entsprechend auch personell aufgestockt. Im Zuge der COVID-19-Pandemie haben wir unser Betriebliches Gesundheitsmanagement ausgebaut und stellen damit die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter in diesen herausfordernden Zeiten besonders in den Vordergrund.

Es freut uns, dass wir auch im vierten Jahr unserer Berichterstattung weitere Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit vermelden können. Wir werden uns als Unternehmen auch in der Zukunft kontinuierlich weiterentwickeln und verbessern. Insbesondere im Hinblick auf den bevorstehenden Netzaufbau ist es unser Anspruch, unserer ökologischen und gesellschaftlichen Verantwortung gerecht zu werden, wie auch unserem Ziel, als Unternehmen wirtschaftlich erfolgreich zu sein.

Mit freundlichen Grüßen



Ralph Dommermuth



Markus Huhn



Alessandro Nava

## UNTERNEHMENSPROFIL

GRI 102-1  
GRI 102-3  
GRI 102-4  
GRI 102-6  
GRI 102-7  
GRI 203-1

Mit fast 15 Mio. Kundenverträgen zählt die 1&1 Drillisch AG zu den großen netzunabhängigen Telekommunikationsanbietern in Deutschland. Das börsennotierte Unternehmen mit Sitz in Maintal ist einer der führenden Anbieter von Dienstleistungen und Produkten aus den Bereichen Breitband und Mobilfunk. Mit den beiden 100%igen Tochtergesellschaften 1&1 Telecommunication SE und Drillisch Online GmbH hat 1&1 Drillisch einen starken Vermarktungsansatz, mit dem der Markt umfassend und zielgruppenspezifisch adressiert wird. Zu den bekanntesten Marken zählen neben 1&1 unter anderem auch die Marken yourfone, winSIM oder smartmobil.de.

Die 1&1 Drillisch AG gehört zum Konzernverbund der United Internet AG und hat als einziger virtueller Netzbetreiber in Deutschland über einen MBA-MVNO-Vertrag langfristig gesicherten Zugang zum Telefónica-Netz. Mit der erfolgreichen Teilnahme an der 5G-Frequenzauktion im Frühjahr 2019 hat 1&1 Drillisch den ersten Meilenstein für den Bau eines eigenen Mobilfunknetzes gelegt. Im nächsten Schritt ging es darum, eine Vereinbarung zu National Roaming – der Nutzung von Fremdnetzen während der Aufbauphase einer eigenen Netzinfrastruktur – mit den etablierten Netzbetreibern zu treffen.

Am Ende des Geschäftsjahres 2020 waren im 1&1 Drillisch Konzern – inklusive der drei Vorstandsmitglieder – 3.191 aktive Mitarbeiter<sup>1</sup> beschäftigt (2019: 3.163; 2018: 3.150). Sie erwirtschafteten einen Umsatz von 3.786,8 Mio. € (2019: 3.674,9 Mio. €; 2018: 3.634,5 Mio. €).

### 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 – in eigenem Namen und auf eigene Rechnung. Im Jahr 1997 entstand die damalige Drillisch AG, die seit 1998 börsennotiert ist. 2017 wurde die Mobilfunk- und Festnetzsparte von 1&1 – die 1&1 Telecommunication SE – zur 100%igen Tochtergesellschaft der Drillisch AG. Im Jahr 2019 hat die Drillisch Netz AG in der 5G-Auktion der Bundesnetzagentur die nötigen Frequenzen für den Bau eines eigenen leistungsfähigen Mobilfunknetzes ersteigert.

Tabelle 2

### Struktur des 1&1 Drillisch Konzerns<sup>(1)</sup>

		Gehalten von Nr.
1	1&1 Drillisch AG, Maintal	
2	Drillisch Online GmbH, Maintal	1
3	IQ-optimize Software AG, Maintal	1
4	Drillisch Netz AG, Düsseldorf	2
5	Drillisch Logistik GmbH, Münster	1

(1) Angaben beziehen sich auf aktive Stammmitarbeiter nach Köpfen, ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeiter in Elternzeit) sowie ohne Praktikanten, Werkstudierende, Schüler, Diplomanden und Aushilfen.

6	Blitz 17-665 SE, Maintal	1
7	Blitz 17-666 SE, Maintal	1
8	1&1 Telecommunication SE, Montabaur	1
9	1&1 Logistik GmbH, Montabaur	8
10	1&1 Telecom Sales GmbH, Montabaur	8
11	1&1 Telecom Service Montabaur GmbH, Montabaur	8

(1) Alle unterhalb der 1&1 Drillisch AG aufgeführten Gesellschaften sind 100%ige Töchter der 1&1 Drillisch AG.

## Eigentümerstruktur

Die 1&1 Drillisch AG ist eine börsennotierte Aktiengesellschaft mit Sitz in Maintal. Ihre Aktien haben im Berichtsjahr den Indizes TecDAX bzw. SDAX der Börse Frankfurt angehört. Am 31. Dezember 2020 hielt die United Internet AG 75,10 % der Anteile (2019: 75,10 %; 2018: 73,29 %). 24,90 % (2019: 24,62 %; 2018: 23,18 %) der Aktien befanden sich im Streubesitz.<sup>2</sup> Mitglieder des Aufsichtsrats hielten 0,16 % der Anteile, der Vorstand der 1&1 Drillisch AG hielt direkt keine Aktien – unverändert zum Vorjahr. Ralph Dommermuth, Vorstandsvorsitzender der 1&1 Drillisch AG, hielt wiederum bezogen auf das um die eigenen Anteile reduzierte Grundkapital mittelbar über Beteiligungsgesellschaften zum 31. Dezember 2020 über 43 % des Grundkapitals der United Internet AG (2019: 43,96 %; 2018: 40,95 %).

GRI 102-5

Im Geschäftsjahr 2020 erzielte der 1&1 Drillisch Konzern einen Umsatz in Höhe von 3.786,8 Mio. € (2019: 3.674,9 Mio. €; 2018: 3.634,5 Mio. €). Investitionen wurden in Höhe von 207,0 Mio. €<sup>3</sup> (2019: 20,3 Mio. €; 2018: 13,2 Mio. €) getätigt. 8,8 Mio. € (2019: 8,8 Mio. €; 2018: 282,8 Mio. €) schüttete 1&1 Drillisch 2020 als Dividende für das Geschäftsjahr 2019 an seine Aktionäre aus. Seit der Darlehensrückzahlung 2019 (32,0 Mio. €; 2018: 0 Mio. €) bestehen keine Verbindlichkeiten aus Krediten mehr.

GRI 102-7

## Geschäftsmodell

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 den Bereichen Breitband und Mobilfunk.

GRI 102-2  
GRI 102-6

1&1 Drillisch bietet seinen Kunden neben reinen Mobilfunk- und Breitband-Produkten auch attraktive Bundle-Produkte aus Mobilfunk und Festnetz, ergänzt um Produkte wie z. B. Heimvernetzung, Online-Storage, Video-on-Demand oder IPTV. Während 1&1 das Premiumsegment abdeckt, sprechen die etablierten Online-Marken des Konzerns

GRI 102-7  
GRI 102-10

(2) Details lassen sich der Website „Aktionärsstruktur“ entnehmen.

(3) Die Investitionen beinhalten die einmalige Zahlung von 165 Mio. € im Zusammenhang mit der Ausübung der ersten Verlängerungsoption des MBA MVNO-Vertrags.

unter dem Dach der Drillisch Online GmbH wie smartmobil.de, yourfone, maXXim, PremiumSIM, winSIM, Deutschland-SIM, Galaxy EXPERTE, handyvertrag.de, free-prepaid oder simplytel eine preisbewusste Zielgruppe an. Dieses breite Produkt- und Kundensegment sichert 1&1 Drillisch eine starke Marktposition.

Als sogenannter „Mobile Bitstream Access Mobile Virtual Network Operator“ (MBA MVNO) besitzt 1&1 Drillisch kein eigenes physisches Netz, sondern bezieht Netzkapazitäten von den etablierten Netzbetreibern Vodafone und Telefónica. 1&1 Drillisch hat langfristig garantierten Zugriff auf bis zu 30 % der Kapazität des Telefónica-Netzes in Deutschland. Damit hat 1&1 Drillisch eine Sonderstellung am deutschen Markt.

Im Jahr 2017 hat die 1&1 Drillisch AG (damals noch Drillisch AG) die 1&1 Telecommunication SE erworben. Seither bietet das Unternehmen neben mobilen Diensten auch Festnetzanschlüsse (Breitband) an und hat seine Kundenzahl auf rund 14,8 Mio. Vertragskunden zum 31. Dezember 2020 ausgeweitet (2019: 14,3 Mio.; 2018: 13,5 Mio.). Zudem hat das Unternehmen Zugriff auf eines der größten Glasfasernetze Deutschlands – das Glasfasernetz der zum United Internet Konzern gehörenden 1&1 Versatel Gruppe<sup>4</sup> – und kauft zusätzlich von verschiedenen Vorleistungsanbietern – z. B. der Deutschen Telekom oder städtischen Betreibern – standardisierte Netzleistungen ein.

## Ausblick

Mit der erfolgreichen Teilnahme an der 5G-Auktion der Bundesnetzagentur im Jahr 2019 hat 1&1 Drillisch den Grundstein für den Bau eines eigenen Mobilfunknetzes und damit die erfolgreiche Zukunft des Unternehmens gelegt.

Eine eigene Netzinfrastruktur gewährt nicht nur mehr Unabhängigkeit von Netzbetreibern, sondern ermöglicht eine noch bessere Produktdifferenzierung sowie die Erschließung neuer Geschäftsfelder. Mit einem großen Kundenstamm, Zugang zu einem der

(4) Wenn im Folgenden der Einfachheit halber von 1&1 Versatel gesprochen wird, ist damit die 1&1 Versatel Gruppe gemeint.

## 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: Telekommunikationsanbieter, der 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 Mobilfunknetz, 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.

größten Glasfasernetze Deutschlands sowie einem starken Markenportfolio ist 1&1 Drillisch für das nächste Kapitel als Netzbetreiber sehr gut aufgestellt.

Die Einigung beim National Roaming - der Nutzung von Fremdnetzen - setzt den Startpunkt des Aufbaus einer eigenen Netzinfrastruktur. Ein Vertragsabschluss mit Telefonica wird im Mai 2021 erwartet. Denn nur so kann 1&1 Drillisch seinen Kunden flächendeckend Empfang bieten.

Die Auflagen der Bundesnetzagentur sehen vor, dass 1&1 Drillisch bis Ende 2022 1.000 5G-Basisstationen; bis Ende 2025 25 % und bis 2030 50 % der Haushalte abdecken soll. Diese Vorgaben will das Unternehmen natürlich einhalten.

Auch 2021 zählen die flächendeckende Verfügbarkeit des festnetzbasiernten und mobilen High-Speed-Internets, der zunehmende Einsatz leistungsstarker Smartphones, die weitere Verbreitung von Cloud-Anwendungen, IPTV oder Foto- und Musik-Streaming-Diensten sowie die wachsende Vernetzung von intelligenten Geräten und Maschinen untereinander zu den wichtigsten Trends in der Telekommunikationsbranche. 5G spielt dabei eine Schlüsselrolle, die sowohl Produkte als auch Anwendungen revolutioniert.

Als vierter Netzbetreiber möchte 1&1 Drillisch dazu beitragen, diese Trends aktiv mit voranzutreiben und wird so auch künftig in neue Kunden und Produkte investieren, um die gute Marktposition des Unternehmens zu stärken.

Wichtige Bausteine sind dabei:

- » Eine Vereinbarung zu National Roaming mit etablierten Netzbetreibern;
- » der MBA MVNO-Vertrag mit Telefónica, der 1&1 Drillisch und seinen Kunden bereits heute Zugang zu 5G bietet;
- » ein klarer Fokus von Marketing und Vertrieb auf Mobile-Internet-Produkte;
- » die effektive Nutzung von Skaleneffekten;
- » eine kontinuierliche Verbesserung des nutzerfreundlichen Servicekonzeptes;
- » 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 und die Intensivierung dieser Zusammenarbeit.



# VERANTWORTUNGSVOLLE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

## Unser Fundament für verantwortungsvolles Handeln

### Corporate Governance

GRI 102-16  
GRI 102-18

Vorstand und Aufsichtsrat der 1&1 Drillisch AG sehen sich in der Verpflichtung, durch eine verantwortungsbewusste und langfristig ausgerichtete Unternehmensführung für den Bestand des Unternehmens und eine nachhaltige Wertschöpfung zu sorgen. Nach dem Selbstverständnis von 1&1 Drillisch geht unternehmerisches Handeln dabei über die Verfolgung wirtschaftlicher Ziele hinaus und beinhaltet auch eine Verpflichtung gegenüber Gesellschaft, Umwelt, Mitarbeitern und weiteren Stakeholdern.



Siehe „Corporate Governance“ auf der 1&1 Drillisch Website

Die Corporate Governance der 1&1 Drillisch AG orientiert sich am Aktiengesetz und den Vorgaben des Deutschen Corporate Governance Kodex (DCGK), und wir veröffentlichen jährlich eine Entsprechenserklärung zum DCGK nach § 161 AktG.

### Diversität in Vorstand und Aufsichtsrat

GRI 405-1

Diversitätsaspekte finden bei der Zusammensetzung des Vorstands und des Aufsichtsrats stets Beachtung. Die Gesellschaft erachtet Diversität dabei nicht nur als wünschenswert, sondern als ganz entscheidend für den Erfolg des Unternehmens. Dementsprechend verfolgt die Gesellschaft insgesamt 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.

Bereits im eigenen Interesse des Unternehmens soll bei der Zusammensetzung des Vorstands und des Aufsichtsrats auf Diversität mit Blick beispielsweise auf Alter, Geschlecht oder Berufserfahrung (z. B. Branchenkenntnisse oder internationale Erfahrung) geachtet werden. Dem Aufsichtsrat soll mindestens eine Frau angehören (Frauenanteil 16,66 %); diese Zielvorgabe ist derzeit erfüllt. Der Frauenanteil im Vorstand beträgt derzeit weiterhin 0 %, was der derzeitigen Zielquote entspricht. Darüber hinaus soll die Auswahl für und Besetzung von Organpositionen aufgrund objektiver Faktoren wie Qualifikation, fachlicher Eignung und nach dem individuellen Kompetenzprofil der potentiellen Führungskräfte erfolgen, wobei die Gesellschaft bemüht ist, bei gleicher Qualifikation Frauen den Vorzug zu geben.



Siehe „Corporate Governance“ sowie „Berichte“ auf der 1&1 Drillisch Website

Für weitere Informationen sei auf die „Erklärung zur Unternehmensführung“ bzw. den „Corporate Governance Bericht“ verwiesen. Die Vergütung von Vorstand und Aufsichtsrat wird im Vergütungsbericht dargestellt, der im Geschäftsbericht zu finden ist. Grundsätzliche Informationen sind der Satzung zu entnehmen.

Siehe „Satzung“ auf der 1&1 Drillisch Website

## Werte und Leitlinien

Die Grundlage für unser tägliches Arbeiten bilden unsere konzernweit gültigen Werte, Führungsleitlinien sowie unser Verhaltenskodex. Jeder Mitarbeiter wird bei seinem Einstieg in das Unternehmen auf diese Grundlagen hingewiesen und hat sie einzuhalten. Die Werte, Leitlinien und der Verhaltenskodex sind jederzeit im Intranet abrufbar.

GRI 102-16

### Unternehmenswerte

Unsere Werte stärken unser Selbstverständnis und bilden unsere Spielregeln. Nur durch einheitliche Überzeugungen können wir gemeinsames Denken und Handeln entwickeln. Unsere Werte gelten im Umgang untereinander sowie im Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern.

- » Erfolgswille
- » Agilität
- » Solidität
- » Fairness
- » Offenheit
- » Verantwortung


### Führungsleitlinien

„Menschen erfolgreich machen“ ist unsere Führungsphilosophie. Unsere Führungsleitlinien beinhalten das folgende Selbstverständnis unserer Führungskräfte:

- » Wir sind Verantwortungsträger und zeigen Mut
- » Wir sind Mit-Unternehmer
- » Wir sind Vorbild
- » Wir übertragen Verantwortung und fordern heraus
- » Wir führen im aktiven Dialog
- » Wir gestalten eine starke Team-Kultur

### Verhaltenskodex


Unser Verhaltenskodex schlägt die Brücke zwischen den Unternehmenswerten und den internen Richtlinien. Er zeigt kurz und prägnant, wie wir im Einklang mit unseren Werten, Gesetzen und Richtlinien handeln. Er verdeutlicht die wesentlichen Grundsätze anhand von Beispielen und gibt konkrete Handlungsempfehlungen im Umgang mit Kollegen, Geschäftspartnern, Investoren, Wettbewerbern sowie Kunden und Medien.

 Siehe „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“, S. 41 sowie zu unserem Geschäftspartner-Kodex „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“, S. 75

## Risikomanagement

Um den Unternehmenserfolg langfristig zu sichern, ist es unerlässlich, Risiken unternehmerischen Handelns effektiv zu identifizieren, zu analysieren und durch geeignete Steuerungsmaßnahmen zu begegnen. Die Risiko- und Chancenpolitik des 1&1 Drillisch Konzerns orientiert sich an dem Ziel, 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 ihre Geschäftstätigkeiten in einem kontrollierten Unternehmensumfeld ausüben kann. Das Risiko- und Chancenmanagement regelt den verantwortungsvollen Umgang mit Unsicherheiten, die mit unternehmerischem Handeln immer verbunden

GRI 102-11

 Siehe „Risiko-, Chancen- und Prognosebericht“ im Geschäftsbericht



Siehe „Über diesen Bericht“, S. 90

sind. Dies umfasst auch die Handhabung von Umweltrisiken. Das System wird permanent weiterentwickelt und den sich wandelnden Gegebenheiten entsprechend angepasst.

## Compliance und Korruptionsbekämpfung

### Wesentlichkeit, Auswirkungen und Risiken

GRI 102-11  
GRI 102-16  
GRI 103-1  
GRI 205

Compliance ist ein wichtiger Bestandteil der Führungs- und Unternehmenskultur des 1&1 Drillisch Konzerns. Für die 1&1 Drillisch umschreibt Compliance die Gesamtheit aller Maßnahmen zur Einhaltung von Recht und Gesetz sowie von eigenen internen Standards, Grundsätzen und Regeln. Rechtlich und ethisch einwandfreies Verhalten ist aus Sicht der 1&1 Drillisch die Basis jedes nachhaltigen unternehmerischen Erfolgs.

### Ziele und Maßnahmen

GRI 103-2

Der Vorstand hat daher ein Compliance-Managementsystem implementiert, dessen Kernstück ein zentraler Verhaltenskodex darstellt. Der Verhaltenskodex 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.



Zu Compliance mit Fokus Menschenrechte siehe „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“, S. 75

Zentrale Bereiche des Verhaltenskodex 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; der Verhaltenskodex 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. Soweit Verstöße festgestellt werden, werden diese sofort abgestellt und, sofern erforderlich, im angemessenen Rahmen konsequent sanktioniert.

GRI 205-2  
GRI 205-3

Über die im 1&1 Drillisch Konzern etablierten, vertraulichen Meldewege hat das Unternehmen keine Vorgänge oder Ereignisse von Korruption identifiziert, auch entstand zu keinem Zeitpunkt ein entsprechender Verdacht. Mit den Veränderungen der Unternehmensstruktur und -größe in den letzten Jahren hat 1&1 Drillisch das Compliance-Managementsystem weiter angepasst. Dazu zählt auch die Implementierung von Richtlinien, die umfassende Informationen für Mitarbeiter unter anderem zu den Themen Korruptionsprävention, Informationssicherheit, Umgang mit Incentives<sup>5</sup> sowie Datenschutz enthalten. Die Richtlinien sind jederzeit im konzerneigenen Intranet abrufbar. Zudem werden über das Intranet regelmäßig aktuelle Informationen zu Compliance-relevanten Themen kommuniziert.

(5) Incentives sind jegliche Anreize mit dem Zweck, eigene Mitarbeiter oder Mitarbeiter von Geschäftspartnern für erbrachte Leistungen zu belohnen und/oder zu künftigen Mehr- oder Höchstleistungen zu motivieren. Dazu zählen unter anderem, Anreize in Form von Leistungsprämien oder Kunden-Events.

## Ergebnisse und Beurteilung

Im Jahre 2018 wurde im 1&1 Drillisch Konzern durch die Compliance-Abteilung ein E-Learning zum Verhaltenskodex eingeführt. Das E-Learning ist zum einen integraler Bestandteil des Mitarbeiter-Onboardings und dient zum anderen dazu, sämtlichen Mitarbeitern auf interaktive Weise die Inhalte des Verhaltenskodex näherzubringen und die Verhaltensregeln effektiv zu vermitteln. Im Geschäftsjahr 2020 konnten auch die noch ausstehenden Bereiche der 1&1 Drillisch Gruppe an das E-Learning angebunden werden. So haben zum 31. Dezember 2020 3.115 Mitarbeiter das E-Learning zum Verhaltenskodex abgeschlossen (2019: 2.568 Mitarbeiter; 2018: 2.466 Mitarbeiter). Das entspricht einer Teilnahmequote von 92,3 % (2019: 93,2 %; 2018: 91,8 %).

GRI 103-3

## Nachhaltigkeitsstrategie und -management

### Ansatz

#### Nachhaltigkeitsverständnis

„Nachhaltigkeit“ – vereinfacht zu verstehen als Sicherstellung der Bedürfnisbefriedigung sowohl der aktuellen als auch der nachfolgenden Generationen – ist im gesellschaftlichen, politischen und wirtschaftlichen Raum kaum wegzudenken. Damit verbundene gesellschaftliche Entwicklungen und „Megatrends“ wie Digitalisierung und Klimawandel sowie daraus resultierende Transformationsprozesse werden branchenübergreifend diskutiert, sei es im Zusammenhang mit Fragen nach Datenschutz, der Veränderung der Arbeitswelt oder dem Übergang in eine kohlenstoffarme Wirtschaft. Diese Themen können oft wesentlich durch Unternehmen beeinflusst werden – positiv sowie negativ. In umgekehrter Richtung beeinflussen die Themen auch Unternehmen, z. B. in Form von veränderten Erwartungen der Gesellschaft (etwa „Fridays for Future“-Bewegung), Konsumenten- oder Kundenwünschen, regulatorischen Anforderungen oder der zunehmenden Aufmerksamkeit seitens Investoren für ESG-Aspekte. Dieser Bericht zeigt auf, in welchem Zusammenhang diese und weitere Nachhaltigkeitsthemen mit 1&1 Drillisch stehen und wie das Unternehmen mit den daraus resultierenden Herausforderungen und Chancen umgeht.

Mit unserer Nachhaltigkeitsstrategie und unserem Nachhaltigkeitsmanagement möchten wir die aktuellen und wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen, Herausforderungen und Chancen adressieren – also die relevanten Auswirkungen unseres Unternehmens auf unsere Anspruchsgruppen (Stakeholder) sowie auf Umwelt und Gesellschaft ebenso wie die Auswirkungen von Umwelt und Gesellschaft auf unser Unternehmen. Um dies sicherzustellen, basieren die Handlungsfelder unserer Nachhaltigkeitsstrategie auf einer Wesentlichkeitsanalyse.

## Neuerungen

GRI 102-48  
GRI 102-49

Nach dem Erwerb der 1&1 Telecommunication SE durch die Drillisch AG im Herbst 2017 wurden auch die Nachhaltigkeitsstrategie und der Nachhaltigkeitsbericht der 1&1 Drillisch AG harmonisiert und zum Teil neu aufgesetzt. Diese Harmonisierung ist auch 2020 weiter vorangeschritten. Entsprechend gibt es an zahlreichen Stellen des Berichts Änderungen gegenüber den Vorjahresberichten, auch mit Blick auf die wesentlichen Themen und Handlungsfelder.



Siehe „Über diesen Bericht“, S. 90

Im Jahr 2019 wurde die bisherige Beurteilung der Relevanz von Themen um eine umfassende Analyse der aktuellen nachhaltigkeitsbezogenen Anforderungen ergänzt, die der Kapitalmarkt sowie regulatorische Rahmenbedingungen und Initiativen an 1&1 Drillisch stellen. Dadurch sind mehrere neue Orientierungspunkte in den Bericht eingeflossen. Auf Basis dieser Analyse wurden die Handlungsfelder leicht angepasst und die Erkenntnisse in den Kapiteln dargelegt.

Das Handlungsfeld „Corporate Digital Responsibility“ umfasst, neben den zentralen Elementen „Datenschutz“ und „Informationssicherheit“ auch das Thema „Zugang zur Digitalisierung“. Weiterhin legen wir in dem Handlungsfeld „Klima- und Umweltschutz“ vor dem Hintergrund ihrer wachsenden Relevanz einen stärkeren Fokus auf die Themen Energie, Emissionen und Klima. Um das steigende Interesse an dem Bereich Liefer- bzw. Wertschöpfungskette<sup>6</sup> zu adressieren, haben wir 2019 das Handlungsfeld „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“ ergänzt. Komplettiert werden die Handlungsfelder durch „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“. Das Thema „Compliance und Korruptionsprävention“ findet sich im Kapitel „Verantwortungsvolle Unternehmensführung“ wieder.

Im Geschäftsjahr 2020 wurde an der Erweiterung der Mitarbeiterkennzahlen gearbeitet, um neben unserem Anspruch einer möglichst umfassenden Datengrundlage, auch der Aktualisierung des GRI 304 zu entsprechen. Für weitere Informationen wird auf das Kapitel „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“ verwiesen.

## Wesentlichkeitsanalyse: Themen und Handlungsfelder



Siehe „Über diesen Bericht“, S. 90

Unseren Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen inklusive unserer Definition von Wesentlichkeit, der untersuchten Kriterien und der Wesentlichkeitsmatrix stellen wir ausführlich im Abschnitt „Über diesen Bericht“ dar.

GRI 102-44  
GRI 102-46  
GRI 102-47

Auf Basis der Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse haben wir die Themen innerhalb der Nachhaltigkeits-Handlungsfelder kontinuierlich weiterentwickelt und analysiert, wo ihre Auswirkungen („impact“) entstehen und in welchen Bereichen bei 1&1 Drillisch sich geeignete Ansatzpunkte für ihr Management finden. Dabei nehmen wir gemäß

(6) Die Liefer- bzw. Wertschöpfungskette stellt die Tätigkeiten und Akteure dar, durch die ein Produkt oder eine Leistung entwickelt, hergestellt, vertrieben, ausgeliefert und unterstützt wird. Dies ist in der Regel kein linearer Prozess im Sinne einer „Kette“; sondern ein komplexes Netz aus Akteuren und Zulieferern, die wiederum untereinander verbunden sind. Im Folgenden nutzen wir zur Vereinfachung vorrangig den Begriff „Wertschöpfungskette“.

CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RUG) eine Risikobetrachtung der Aspekte für die eigene Geschäftstätigkeit, die Produkte und Dienstleistungen sowie die Geschäftsbeziehungen<sup>7</sup> vor. Die folgende Übersicht zeigt ergänzend die Zugehörigkeit der Themen zu den Aspekten aus dem CSR-RUG. Die Handlungsfelder finden sich in der Berichtsstruktur wieder.

**Wesentliche Nachhaltigkeitsthemen und Ableitung von Handlungsfeldern**

Tabelle 3

Nichtfinanzielle Aspekte aus dem CSR-RUG	Ermittelte wesentliche Themen	Handlungsfelder: Wo entstehen Auswirkungen? Wo sind Ansatzpunkte im Unternehmen?		
		Eigene Geschäftstätigkeit	Produkte/Leistungen	Geschäftsbeziehungen
<b>UMWELT-BELANGE</b>	Energie	Klima- und Umweltschutz		1&1 Drillisch als Geschäftspartner
	Materialien			
	Emissionen			
	Transport			
	Bewertung von Lieferanten nach ökologischen Kriterien, ökologische Verantwortung in der Lieferkette			
	Ökologische Auswirkungen unserer Produkte und Dienstleistungen		Kundenbelange und Produktverantwortung	
<b>ARBEITNEHMER-BELANGE</b>	Beschäftigung	1&1 Drillisch als Arbeitgeber		1&1 Drillisch als Geschäftspartner
	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			
	Aus- und Weiterbildung			
	Vielfalt und Chancengleichheit			
	Gleicher Lohn für Männer und Frauen			
	Gleichbehandlung			
	Bewertung von Lieferanten nach Arbeitsbedingungen, soziale Verantwortung in der Lieferkette			
<b>ACHTUNG DER MENSCHEN-RECHTE</b>	Menschenrechte	1&1 Drillisch als Arbeitgeber, Corporate Digital Responsibility		
<b>BEKÄMPFUNG VON KORRUPTION UND BESTECHUNG</b>	Compliance und Korruptionsbekämpfung (inklusive wettbewerbskonformes Verhalten, rechtskonformes Marketing)		Verantwortungsvolle Unternehmensführung	

(7) Nach dem Deutschen Rechnungslegungs Standard (DRS) 20 sind unter Geschäftsbeziehungen „insbesondere auch die Lieferkette und die Kette der Subunternehmer“ zu fassen.

<b>SOZIALBELANGE/ KUNDEBELANGE</b>	Kundengesundheit und -sicherheit	Kundenbelange und Produktverantwortung <sup>(1)</sup>
	Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen <sup>(2)</sup>	
	Schutz der Privatsphäre von Kunden	Corporate Digital Responsibility
	Informationssicherheit	
	Zugang zur Digitalisierung	

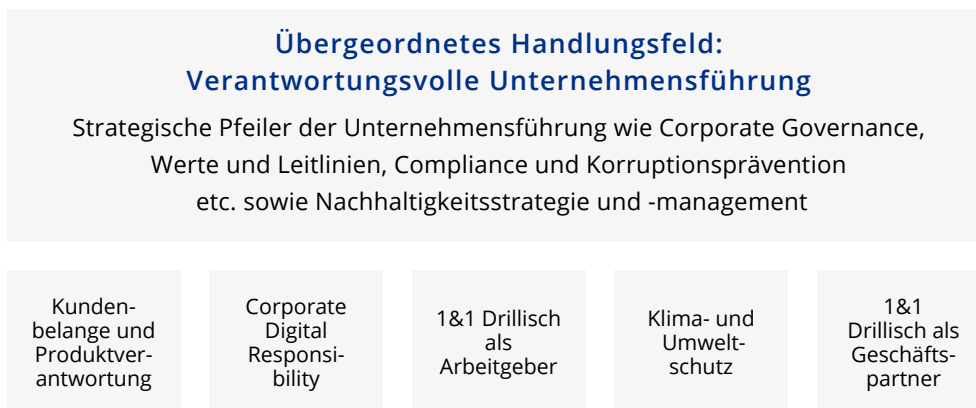
(1) Handlungsfeld beinhaltet das Thema „Kundenzufriedenheit“.

(2) Thema findet sich zum Teil auch im Kapitel „Klima- und Umweltschutz“, z. B. bezüglich Kunden-Hardware.

## Nachhaltigkeitsstrategie: Handlungsfelder und Ziele

### Handlungsfelder

Aus der Kombination der wesentlichen Themen mit den Strukturen und Aktivitäten der 1&1 Drillisch Gruppe haben wir folgende Handlungsfelder abgeleitet:



Siehe S. 20

» **Kundenbelange und Produktverantwortung:** Die Kundenansprüche an Telekommunikations- und Internet-Zugänge wachsen stetig, und nur zufriedene Kunden können wir langfristig an uns und unsere Produkte binden. Daher sind uns die Rückmeldung und Zufriedenheit unserer Kunden besonders wichtig: Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns und möchten durch Leistung und Service begeistern. Mit zahlreichen Initiativen arbeiten wir daran, die Kundenzufriedenheit zu steigern, unter anderem durch neue Produkt- und Tarifangebote, Transparenz und ein noch leistungsfähigeres und umfangreicheres Angebot. Um das beste Preis-Leistungs-Verhältnis orientiert am aktuellen Bedarf und dem sich verändernden Nutzerverhalten anzubieten, arbeitet 1&1 Drillisch stetig an der Effizienzverbesserung der Geschäftsprozesse.



Siehe S. 28

» **Corporate Digital Responsibility:** Mit fortschreitender Digitalisierung steigen sowohl Chancen als auch Risiken für Nutzer: einerseits z. B. verbesserte, auf den

Nutzer zugeschnittene Leistungen, andererseits die Gefahr von Datendiebstahl oder Sicherheitslücken. Es ist unser Anspruch, der Gesellschaft Zugang zur Digitalisierung zu ermöglichen und diesen sicher zu gestalten. Auf Basis der Nutzung eigener sowie angemieteter Rechenzentren, die nach internationalen Sicherheitsstandards zertifiziert sind, bauen wir Datenschutz und Informationssicherheit im Netz stetig aus.

- » **1&1 Drillisch als Arbeitgeber:** Auch als Arbeitgeber bewegen wir uns in einem dynamischen, durch Wachstum und unseren Innovationsanspruch gekennzeichneten Umfeld sowie einem umkämpften Fachkräftemarkt. Dabei haben wir den Anspruch, ein fairer und attraktiver Arbeitgeber zu sein und unsere Mitarbeiter zu fördern. Dafür möchten wir ein Arbeitsumfeld schaffen, in dem jeder Einzelne sein Wissen einbringen sowie Entwicklungsmöglichkeiten und Gestaltungsspielräume nutzen kann. Unsere Unternehmenskultur ist geprägt durch gegenseitige Unterstützung und flache Hierarchien, die Entscheidungsprozesse beschleunigen.
- » **Klima- und Umweltschutz:** Unser Angebot als Telekommunikations- und Internet-Spezialist fußt auf der Nutzung von Netzinfrastruktur und Rechenzentren, die einen signifikanten Anteil des Energieverbrauchs von 1&1 Drillisch verursachen. Dabei werden diese Leistungen größtenteils von Vorleistungsanbietern sowie zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden Gesellschaften und nur zu einem geringen Teil selbst erbracht. Gleichwohl wirken sich dieser Energieverbrauch und die daraus resultierenden CO<sub>2</sub>-Emissionen, die durch 1&1 Drillisch verursacht werden, auf die Umwelt und das Klima aus. Wir möchten daher effizient mit Ressourcen umgehen und einen Beitrag zum Klimaschutz leisten. So wird z. B. in vielfältige Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz investiert, und für die von der zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden 1&1 IONOS Gruppe<sup>8</sup> angemieteten Rechenzentren erneuerbare Energie bezogen.
- » **1&1 Drillisch als Geschäftspartner:** Als Telekommunikations- und Internet-Anbieter arbeiten wir mit einer Vielzahl von Geschäftspartnern zusammen. Hierzu zählen neben der zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden 1&1 Versatel, die eines der größten Glasfasernetze Deutschlands bereitstellt, auch weitere Anbieter von Netzleistungen und IT-Hardware sowie Vertriebs- und Versanddienstleister. Durch starke und faire Partnerschaften möchten wir mit unseren Geschäftspartnern gemeinsam Wert schöpfen. Dabei ist die Integrität unserer Geschäftspartner für uns von erheblicher Bedeutung – einerseits, um Risiken zu vermeiden, die aus Geschäftsbeziehungen erwachsen können, andererseits, um das Vertrauen für langfristige Partnerschaften und die gemeinschaftliche Übernahme von Verantwortung aufzubauen.

 Siehe S. 41

 Siehe S. 63

 Siehe S. 75

### Bezug zu den UN Sustainable Development Goals (SDGs)

In diesem Bericht nehmen wir an geeigneten Stellen Bezug zu den UN SDGs. Die SDGs umfassen 17 Ziele für eine nachhaltige Entwicklung, die dazu dienen sollen, Armut zu

 Siehe „UN SDGs“

(8) Wenn im Folgenden der Einfachheit halber von 1&1 IONOS gesprochen wird, ist damit die 1&1 IONOS Gruppe gemeint.



beenden, die Erde zu schützen und Wohlstand für alle zu sichern. Sie sind 2015 von den Mitgliedsstaaten der Vereinten Nationen (VN) beschlossen worden und sollen bis zum Jahr 2030 erreicht werden. Durch die Darstellung der SDG-Symbole kennzeichnen wir, mit welchen Handlungsfeldern wir am stärksten zur Erreichung welcher SDGs beitragen. Im Fokus der Nachhaltigkeitsstrategie von 1&1 Drillisch stehen die SDGs 8, 9, 12 und 13, bei den einzelnen Kapiteln gehen wir zudem auf weitere SDGs und unseren entsprechenden Beitrag ein.

<p><b>8</b> MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM</p> 	<p>Dauerhaftes, inklusives und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern</p>
<p><b>9</b> INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR</p> 	<p>Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, inklusive und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen</p>
<p><b>12</b> NACHHALTIGE/R KONSUM UND PRODUKTION</p> 	<p>Für nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sorgen</p>
<p><b>13</b> MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ</p> 	<p>Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen</p>

**Weiterentwicklung in den Handlungsfeldern**

Für die einzelnen Handlungsfelder bzw. Themen haben wir Anhaltspunkte identifiziert, um Ziele und Maßnahmen zu entwickeln und Fortschritte zu erzielen. In manchen Handlungsfeldern ist es zunächst erforderlich, einen vollständigen Überblick über den Status

Quo zu erstellen, z. B. mit Blick auf „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“: Hier zielen wir im ersten Schritt darauf ab, unsere Liefer- bzw. Wertschöpfungskette inklusive der relevanten Akteure und Themen möglichst vollständig darzustellen („Mapping“). Die Ergebnisse fließen zusätzlich in das Handlungsfeld „Klima- und Umweltschutz“ ein: Dort haben wir vor, eine Klimabilanz (auch: Treibhausgas- bzw. CO<sub>2</sub>-Bilanz, CO<sub>2</sub>-Fußabdruck) zu erarbeiten, wofür die Emissionen der Wertschöpfungskette ein wesentlicher Faktor sind. Aufbauend auf diesen Analysen möchten wir inhaltliche Schritte ableiten.

## Nachhaltigkeitsmanagement

### Organisation des Nachhaltigkeitsmanagements

Mit der Organisation des konzernweiten Nachhaltigkeitsmanagements hat der Vorstand der 1&1 Drillisch AG die United Internet Corporate Services GmbH beauftragt. Zu den Aufgaben gehören die strategische Weiterentwicklung, die Berichterstattung und die Beantwortung von ESG-Rating-Anfragen sowie die dafür maßgebliche Sicherstellung und Steigerung der Datenqualität. Das Nachhaltigkeitsteam steht im Austausch mit zentralen Funktionen und relevanten Bereichen des 1&1 Drillisch Konzerns und unterstützt diese dabei, nichtfinanzielle Themen in ihrer jeweiligen Tätigkeit zu beurteilen, Informationen bereitzustellen und unternehmerische Verantwortung konzernweit umzusetzen.

GRI 102-20

Der Bereich Nachhaltigkeit wird vom Finanzvorstand der 1&1 Drillisch AG (CFO) verantwortet, der auch den Nachhaltigkeitsbericht aufstellt bzw. aufstellen lässt. Zudem beschäftigt sich der Vorstand der 1&1 Drillisch im Laufe eines Geschäftsjahres mit aktuellen Themen und Entscheidungen im Zusammenhang mit Nachhaltigkeit. Der Aufsichtsrat der 1&1 Drillisch AG nimmt seine Kontrollaufgabe in Form einer eigenen Prüfung des Nachhaltigkeitsberichts („Nichtfinanzielle Erklärung“) auf Rechtmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit wahr.

### Austausch mit Stakeholdern

Unsere Geschäftstätigkeit setzt die erfolgreiche Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Stakeholdern voraus. Über unterschiedliche Plattformen und Formate stehen wir im Austausch mit diesen Gruppen, um die Kommunikation und Kooperation weiter zu stärken und die Interessen unserer Stakeholder zu berücksichtigen. Dabei gilt es z. B. 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.

GRI 102-12


GRI 102-40

GRI 102-42

GRI 102-43

GRI 102-44

- » **Kunden:** Wir orientieren uns konsequent an den Bedürfnissen und der Zufriedenheit unserer Kunden. Daher holen wir an zahlreichen Stellen Rückmeldungen ein und stehen mit unseren Kunden im Austausch, z. B. durch Umfragen und in Service-Gesprächen. Für neue Produkte erhalten wir durch Test-User und Testkäufer wertvolles Feedback.

 Siehe „Kundenbelange und Produktverantwortung“, S. 20



Siehe „Geschäftsbericht“ und die „1&1 Drillisch Website“

» **Investoren:** Eine wichtige Stakeholder-Gruppe für 1&1 Drillisch sind unsere Investoren. Mit ihnen stehen unsere „Investor Relations“-Abteilung und der Vorstand regelmäßig durch persönliche Gespräche und Roadshows im Austausch. Unsere Aktionäre und andere Interessenten werden über alle wichtigen Entwicklungen des Unternehmens gleichzeitig und gleichwertig informiert.



Siehe „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“, S. 41

» **Mitarbeiter:** Unsere Mitarbeiter sind der Schlüssel zu unserem Erfolg. Nur mit ihrem Wissen, ihren Fähigkeiten und ihrem Engagement können wir uns weiterentwickeln und langfristig erfolgreich sein. Da uns die Rückmeldung unserer Mitarbeiter wichtig ist, führen wir regelmäßig Mitarbeiterumfragen durch, leiten daraus Maßnahmen ab und informieren über Fortschritte. Zudem tritt der Vorstand regelmäßig direkt mit den Mitarbeitern in Kontakt, z. B. in internen Roadshows bzw. „Frag den Vorstand“-Veranstaltungen.



Siehe „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“, S. 75

» **Geschäftspartner:** Unsere Geschäftstätigkeit erfordert die Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Geschäftspartnern und Zulieferern. Hierzu zählen unter anderem Vorleistungspartner, Hardware-Lieferanten, Call-Center-Dienstleister und Versanddienstleister. Mit diesen Partnern führen wir unter anderem persönliche Gespräche und unterstützen z. B. Call-Center-Dienstleister bei Mitarbeitertrainings.

## GRI 102-13

» **Politik und Verbände:** Im Dialog mit politischen Entscheidungsträgern und Behörden möchten wir auf Rahmenbedingungen hinwirken, die eine erfolgreiche Digitalwirtschaft in Deutschland ermöglichen. Besonders wichtig ist uns die Gewährleistung von Wettbewerb als Motor für Innovation, Investition und Verbrauchernutzen. Dafür sind wir Mitglied in Verbänden wie dem VATM<sup>9</sup>, in dem Martin Witt, CEO der 1&1 Telecommunication SE, auch Präsident ist, und Bitkom<sup>10</sup>. Darüber hinaus sind die Fachbereiche in relevanten Verbänden und Gremien aktiv.

» **Lokale Bevölkerung:** Wir sind offen für den Dialog mit Gemeinden und der Bevölkerung an unseren Standorten. Als Telekommunikations- und Internet-Unternehmen verursachen unsere Betriebsstandorte keine wesentlichen Auswirkungen. Vielmehr schaffen wir durch unsere Standorte wie Maintal, Krefeld, Montabaur oder Zweibrücken Arbeitsplätze außerhalb deutscher Großstädte.



Siehe „Über diesen Bericht“, S. 90

Darüber hinaus sind die Meinungen und Entscheidungen unserer Stakeholder ein wesentlicher Einflussfaktor sowohl für die Ausgestaltung des Nachhaltigkeitsmanagements, als auch bei der Bestimmung der Inhalte des Nachhaltigkeitsberichts. Dafür haben wir eine separate Analyse ausgewählter Stakeholder vorgenommen.

(9) Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V.

(10) Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V.

# KUNDENBELANGE UND PRODUKTVERANTWORTUNG

## Managementansatz

### Wesentlichkeit, Auswirkungen und Risiken

Als Internet- und Telekommunikationsunternehmen bewegen wir uns in einem äußerst dynamischen Marktumfeld. Der Erfolg des 1&1 Drillisch Konzerns basiert auf seiner Kernkompetenz, Kundenwünsche, Trends und somit neue Märkte frühzeitig zu erkennen und konsequent zu erschließen. Dank unserer bestehenden Geschäftsbeziehungen zu Millionen Kunden haben wir unser Ohr nah am Markt. Zudem helfen uns die eigene Produktentwicklung, die hohe Flexibilität sowie die große Marketing- und Vertriebskraft dabei, oft schneller als andere mit Innovationen und verbesserten Produkten am Markt zu sein.

GRI 103-1

Wir stellen den Kunden in den Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns und möchten ihn durch Leistung und Service begeistern.

Durch die langjährige Tätigkeit von 1&1 Drillisch im Telekommunikationsmarkt hat sich das Unternehmen eine Vertrauensposition bei den Kunden und Netzanbietern erarbeitet. Datenschutz, Informationssicherheit und eine ständig auf das Feedback der Kunden reagierende Produktentwicklung sind Bausteine, die uns zu einem jederzeit verlässlichen Partner machen. Der hohe Kundennutzen wird durch einen überdurchschnittlich guten Service, sehr individuell gestaltete Tarife sowie durch hohe Netzverfügbarkeit und -stabilität bei einer permanenten Optimierung aller unternehmensinternen Prozesse erreicht. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist ein zentrales Differenzierungsmerkmal im Markt; entsprechend legen wir außerordentlichen Wert auf eine kontinuierliche Bewertung und Steuerung der Kundenzufriedenheit, die – neben den Kunden selbst – auch relevant für unsere Investoren und unsere Mitarbeiter ist.

Mögliche Risiken im Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit und dem Absatzmarkt sind eventuell erforderliche Anpassungen des Geschäftsmodells oder der Preispolitik (politische oder rechtliche Risiken). Zudem könnten Neuentwicklungen zu spät auf den Markt kommen oder seitens der Zielgruppe nicht wie erwartet angenommen werden. Auch der Markteintritt neuer Wettbewerber könnte Marktanteile, Wachstumsziele oder Margen gefährden (technologische, Markt- oder Reputationsrisiken). Zudem steigt 1&1 Drillisch im Rahmen der Diversifikation des Geschäftsmodells bzw. der Erweiterung der Wertschöpfungskette gelegentlich in vor- oder nachgelagerte Märkte ein. Ein Beispiel ist die Ersteigerung von Mobilfunkfrequenzen im Jahr 2019 und der beabsichtigte Aufbau eines eigenen 5G-Mobilfunknetzes.

## Ziele und Maßnahmen

### GRI 103-2

Der Zweck des Managementansatzes besteht darin, den Kunden stets in den Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns zu stellen und ihn durch Leistung und Service zu begeistern. Dadurch möchten wir die Kundenzufriedenheit kontinuierlich und dauerhaft steigern. 1&1 Drillisch hat den Anspruch, Kunden eine transparente Leistung zum besten Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten.

1&1 Drillisch managt über 14,8 Mio. Kundenverträge. Da die Kunden der verschiedenen Marken unterschiedliche Anforderungen haben, wird das Thema „Kundenzufriedenheit“, gemessen insbesondere durch den „Kundenstimmungswert“, markenspezifisch von dedizierten Teams durch spezifische Strukturen und Prozesse gesteuert. Um Feedback von den Kunden zu erhalten, führen wir regelmäßig Kundenumfragen sowie Markt-, Produkt- und Wettbewerbsbeobachtung durch. Die Erkenntnisse fließen unmittelbar in die Verbesserung der Produkte und des Service-Angebots ein und tragen entscheidend dazu bei, dass die Dienstleistungen von 1&1 Drillisch dem aktuellen und zukünftigen Kundenbedarf entsprechen. Hierzu gehören z. B. ein jederzeit möglicher Tarifwechsel, in vielen Fällen die gleiche Behandlung von Neu- und Bestandskunden, ein aktives Beschwerdemanagement oder die problem- und kostenlose Rücknahme von Altgeräten zwecks Wiederverwertung. Kundenzufriedenheitsergebnisse fließen teilweise in die Leistungsbewertungen und variablen Gehaltsanteile unserer Führungskräfte ein, und die zuständigen Vorstände sind regelmäßig und intensiv in das Thema eingebunden.

Darüber hinaus legen wir großen Wert auf den Kundenservice, der nicht nur im 1&1 Drillisch Konzern selbst mit rund 1.300 Mitarbeitern stark vertreten ist, sondern auch durch rund 3.900 externe Service-Agenten bei der Betreuung unserer Kunden unterstützt wird. Diese externen Mitarbeiter werden regelmäßig und umfangreich bei 1&1 Drillisch geschult und sind über die Telefonleitungen von 1&1 Drillisch erreichbar.

Über die Kundenzufriedenheit hinaus äußern sich Kundenbelange z. B. auch mit Blick auf das Thema Gesundheit im Zusammenhang mit Mobilfunkfrequenzen. Details dazu finden sich in diesem Kapitel.

## Ergebnisse und Beurteilung

### GRI 103-3

Details zu unserer Messung und Steuerung der Kundenzufriedenheit und weiteren Kundenthemen lassen sich den folgenden Abschnitten entnehmen.

## Beitrag zu den SDGs

 <p><b>9</b> INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR</p>	<p>Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, inklusive und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen</p>
 <p><b>12</b> NACHHALTIGE/R KONSUM UND PRODUKTION</p>	<p>Für nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sorgen</p>

## Kundenzufriedenheit

### Kundenzufriedenheit anhand des Kundenstimmungswerts managen

Die Anzahl der Kundenverträge des 1&1 Drillisch Konzerns betrug zum Jahresende 2020 14,8 Mio. (2019: 14,3 Mio.; 2018: 13,5 Mio.), davon entfielen 10,5 Mio. (2019: 10,0 Mio.; 2018: 9,2 Mio.) auf das Mobile-Internet-Geschäft und 4,3 Mio. (2019: 4,3 Mio.; 2018: 4,3 Mio.) auf Breitband-Anschlüsse. Das Thema „Kundenstimmung“ ist fest im Unternehmen verankert und ein wichtiger Bestandteil unserer täglichen Arbeit, sowohl für die Premium-Marke 1&1 als auch für die Discount-Marken von Drillisch Online.

Wir erheben und steuern die Kundenstimmung über den Kundenstimmungswert (KST). Zentral für die Steuerung der Kundenzufriedenheit sind die Einheit „Customer Experience“, die die Kundenbedürfnisse durch Kundenbefragungen und Beobachtung des Markt- und Wettbewerbsumfelds ermittelt und aktiv ins Unternehmen trägt (1&1), und die Bereiche Geschäftsprozessmanagement („BPM“) und Qualitätsmanagement („QM Development“) (Drillisch Online).

Dies sind für uns nicht nur Kennzahlen, sondern zentrale Werte, an denen wir unser tägliches Handeln ausrichten. Zufriedene und begeisterte Kunden sind die Basis unseres Erfolgs und Antrieb, jeden Tag unser Bestes zu geben. Das zentrale Ziel ist, die Kundenzufriedenheit zu steigern und begeisternde Kundenerlebnisse zu schaffen.

## Messung der Kundenzufriedenheit



Customer Journey:  
Erlebnisse der Kunden  
beim Kontakt und  
Umgang mit dem  
Unternehmen

Für alle relevanten Kundenkontaktpunkte und „Customer Journeys“ entlang des sogenannten Kundenlebenszyklus messen wir kontinuierlich die Kundenstimmung. Meist geschieht dies ereignisbasiert, also unmittelbar nachdem der Kunde die „Customer Journey“ (z. B. einen Tarifwechsel) durchlaufen hat oder anderweitig Kontakt mit dem Unternehmen (z. B. dem Kundenservice) hatte. In Summe gehen so monatlich ca. 84.000 Kunden-Feedbacks für 1&1 sowie ca. 20.100 Kunden-Feedbacks für die Drillisch Online Marken ein. Diese nutzen wir zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen und zur gezielten Entwicklung von Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Zudem betrachten wir externe Bewertungen und Auszeichnungen, wie beispielsweise den Breitband- und Festnetztest der Fachzeitschrift „connect“. Diesen wichtigsten Test der Telekommunikationsbranche hat 1&1 im Jahr 2020 erneut gewonnen; der inzwischen dritte Sieg seit 2015. Beim jährlich stattfindenden Test werden die Kategorien „Sprache“, „Daten“, „Web-Services“ und „Web-TV“ untersucht. Auch Ergebnisse von Crowdsourcing-Analysen der Bundesnetzagentur fließen in die Gesamtwertung ein. Bei der Telefonie überzeugte 1&1 mit kurzen Verbindungszeiten und beim Highspeed-Internet erzielten wir „überragende Leistungen“. Und auch bei den Web-Services wie Zugriff auf Webseiten, Uploads zu Fotobuchdiensten oder dem Abruf von Videos lieferte 1&1 beste Leistungen.



Crowdsourcing:  
bezeichnet die Auslage-  
rung von Teilaufgaben  
die ursprünglich intern  
bewältigt wurden, an  
eine Gruppe freiwilliger  
Nutzer, z. B. über das  
Internet

Aber nicht nur im Festnetzbereich, auch im Mobilfunk überzeugt 1&1 mit den zufriedensten Mobilfunkkunden aller Netzbetreiber. Dies ist ebenfalls ein Ergebnis der renommierten Fachzeitschrift „connect“. Besonders überzeugend sind die Bewertungen im Bereich Kundenservice. 1&1 hat alle acht Unterkategorien für sich entschieden, mit großem Abstand bei den Themen Freundlichkeit und Qualität. Auch in den Kategorien Tarif & Rechnung sowie Marke/Anbieter liegt 1&1 vor der Konkurrenz. So ist 1&1 der Anbieter mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis.

Ferner wurde 1&1 die Auszeichnung „Internet- und Triple-Play-Anbieter 2020“ zuteil. Eine Studie vom Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) und n-tv führt 1&1 auf Rang zwei. Die Analyse der Jury offenbarte ein attraktives Preisniveau der 1&1 Lösung. Im Vergleich zu den Mitbewerbern ließen sich bis zu 28,8 % der Kosten sparen, so die Studie. Darüber hinaus lässt Drillisch Online vom TÜV Saarland im Zwei-Jahres-Rhythmus Kundenbefragungen durchführen, um eine Zufriedenheitsbewertung zu erhalten. In der jüngsten Umfrage des TÜV im Jahr 2020 über alle taktischen Drillisch Online Marken brachte ein hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis und eine hohe Kundenzufriedenheit als Ergebnis hervor.

Weiterhin wurde smartmobil.de beim Mobilfunk-Discounter-Test von „connect“ zum Testsieger gekürt, basierend auf einer Untersuchung von Tarif und Netzqualität sowie einem Test der Hotline. Auch der Test der Service-App von „connect“ fand ein äußerst positives Urteil. Mit jeweils „sehr gut“ wurden die Funktionalität und Handhabung sowie der Service ausgezeichnet. Für den Service-App-Test wurden sowohl die Marken smartmobil.de als auch yourfone ausgezeichnet.

## **Steuerung und Entwicklung der Kundenzufriedenheit**

Kundenzufriedenheit hört nicht an Bereichsgrenzen auf. Aus diesem Grund arbeiten wir in bereichsübergreifenden Teams gemeinsam daran, die Zufriedenheit unserer Kunden nachhaltig zu steigern.

Für jede „Customer Journey“ bzw. jeden Kontaktpunkt gibt es klare Verantwortlichkeiten für die positive Entwicklung der Kundenstimmung. Maßnahmen zur Verbesserung des Kundenerlebnisses werden gemeinsam mit dem 1&1 Bereich „Customer Experience“ entwickelt und die Wirkung auf die Kunden bewertet. Bei 1&1 Drillisch fließen die Ideen und Vorschläge unserer Kunden im Qualitätsmanagement und Projektmanagement in das Vorschlagswesen ein, und beide Bereiche arbeiten daran, die Kundenzufriedenheit zu steigern und den Kunden noch intensiver mit seiner persönlichen Servicewelt zu verbinden. Vorschläge werden nach entsprechender Prüfung eingeführt oder Anpassungen in IT-Projekten erfasst und umgesetzt.

Die Entwicklung der Kundenstimmung, der Status von Maßnahmen und neue Ansätze zur Steigerung werden bei 1&1 Drillisch in unterschiedlichen, regelmäßig stattfindenden Gremien bis auf Vorstandsebene besprochen.

## **Konsequente Kundenorientierung bei 1&1 Drillisch**

Um eine hohe Kundenzufriedenheit sicherzustellen, orientieren wir uns konsequent an den Bedürfnissen unserer Kunden. Dies erreichen wir unter anderem dadurch, dass Ideen z. B. für neue Produkte, Kampagnen und Servicekonzepte vor Einführung durch qualitative und quantitative Marktforschungsstudien in Bezug auf die Kundenwirkung erprobt und bewertet werden. Im Jahr 2020 wurden 55 Ad-hoc-Marktforschungsstudien durchgeführt. Außerdem gehen wir in quartalsweise stattfindenden Kundendialogen und Kundenfokusgruppen zu unterschiedlichen Themenstellungen in den aktiven Austausch. So stellen wir fachbereichsübergreifend sicher, dass wir nah an unseren Kunden sind und deren Bedürfnisse noch besser verstehen.

Die **Kundenleitlinien** von 1&1 Drillisch unterstützen unsere Mitarbeiter dabei, kundenorientiertes Denken und Handeln in ihrer täglichen Arbeit zu leben und so dauerhaft im Unternehmen zu verankern:

### » **„Wir erkennen und verstehen die Kundenbedürfnisse“**

Wir hören, sehen und verstehen unsere Kunden und ihre Bedürfnisse. Wir begegnen unseren Kunden dabei mit Empathie.

### » **„Wir verwirklichen die Kundenbedürfnisse“**

Wir orientieren uns in unserer täglichen Arbeit an den Bedürfnissen unserer Kunden und entwickeln daraus passende Produkte, Leistungen und Services. Wir arbeiten gemeinsam als Team und Partner im Dienste unserer Kunden, sind fair und transparent.



» **„Wir begeistern unsere Kunden“**

Wir erzeugen Zufriedenheit, indem wir die Kundenbedürfnisse erfüllen, und schaffen Begeisterung, indem wir die Kundenerwartungen übertreffen. Dabei ist die Begeisterung der Antrieb für unsere tägliche Arbeit und ein wichtiger Pfeiler für unseren langfristigen Erfolg.

**Die 1&1 Service Card**

Mit Einführung der 1&1 Service Card im Sommer 2020 wurde das bekannte 1&1 Service Prinzip nicht abgelöst, vielmehr erweitert 1&1 das Service-Versprechen gegenüber dem Kunden noch einmal. Die 1&1 Service Card ist ein weiterer Treiber der Kundenzufriedenheit und ein Differenzierungsmerkmal im Markt. Unsere Kunden erhalten diese zu jeder Bestellung dazu. Darauf sind alle Services aufgeführt, die ein Kunde bei 1&1 kostenfrei nutzen kann.

Zu diesen Services zählen beispielsweise die **1&1 Tauschprämie** und der **24h Austausch-Service**.

- » Im Rahmen der 1&1 Tauschprämie hat der Kunde die Möglichkeit sein altes Smartphone, Tablet oder Laptop einzusenden und erhält im Gegenzug eine Prämie die dem jeweiligen Zeitwert des Geräts entspricht. Die Altgeräte werden seitens 1&1 einem Wiederverwertungsprozess zugeführt.
- » Egal, welches Missgeschick mit dem 1&1 Smartphone, Tablet oder Laptop auch passiert, mit dem 1&1 Austausch-Service können unsere Kunden schon am nächsten Tag wieder entspannt telefonieren und surfen. Im Schadensfall stellen wir innerhalb von 24 Stunden kostenlos ein neues identisches Gerät zur Verfügung. Das defekte Gerät wird von uns einem Verwertungsprozess zugeführt und Geräteteile beispielsweise für Reparaturen verwendet.

**Kontinuierliche Weiterentwicklung für mehr Kundenerlebnisse**

Wir haben den Ansporn, unseren Kunden immer das beste Erlebnis und beste Leistungen zu bieten. Deshalb entwickeln wir kontinuierlich neue Service-Produkte, die unseren Kunden weiteren Mehrwert bieten. Dazu gehören:

- » **Die 1&1 Priority Hotline**  
1&1 ist rund um die Uhr persönlich für Sie da. Kein Sprachcomputer.
- » **Das 1&1 WLAN-Versprechen**  
Ein Anruf genügt und ein 1&1 Experte hilft bei der WLAN-Installation aller Geräte.
- » **Der 1&1 Austausch-Service**  
Egal, welches Missgeschick passiert, der 1&1 Austausch-Service ersetzt nicht nur das beschädigte Smartphone, sondern auch das Tablet oder den Laptop innerhalb von 24 Stunden.

Den Kunden zu begeistern steht konzernweit an erster Stelle und wird von allen Konzerngesellschaften gleichermaßen gelebt: ein Kunde, ein Kontakt, eine Lösung. Neben der Premium-Marke von 1&1, sprechen wir über Drillisch Online eine preisbewusstere Zielgruppe an. Das heißt jedoch nicht, dass diese Kunden auf einen – im doppelten Sinn – „ausgezeichneten“ Kundenservice verzichten müssen, der sich an ihren Bedürfnissen orientiert:

- » **Preiswerter Online-Vertrieb:** Geprüft und sicher online einkaufen.
- » **Günstiger Zugang zu den Netzen:** Auch ohne eigenes Netz immer die neuesten Technologien von Telefónica Deutschland nutzen.
- » **Kunden werben zahlt sich aus:** Bonus für die Anwerbung neuer Kunden.
- » **Kundenservice:** Täglich bis 22 Uhr und in der Servicewelt rund um die Uhr erreichbar.

Dass wir auf unseren täglichen Erfolg und unseren Kundenservice stolz sein können, zeigen wir nach außen und lassen wir uns von externen und unabhängigen Auditoren bestätigen – unsere Marken sind vom TÜV SÜD geprüft („s@fer-shopping-Gütesiegel“) und unser Kundenservice ist nach der Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001:2015 zertifiziert.

 Siehe „Corporate Digital Responsibility“, S. 28

## Leistung

Die von 1&1 Drillisch verwendeten Mobilfunknetze weisen eine sehr hohe technische Stabilität auf und decken im LTE-Standard sowie im 3G-Standard bereits über 90 % der deutschen Bevölkerung ab.

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 z. B. in den unterschiedlich wählbaren Vertragslaufzeiten – ein Tag, ein Monat oder 24 Monate – und den unterschiedlichen Schwerpunkten hinsichtlich Telefonie, SMS und Datenübertragung.

## Produktverantwortung

### Verantwortung mit Blick auf Gesundheit

Die 1&1 Drillisch AG beabsichtigt, in den kommenden Jahren ein modernes 5G-Mobilfunknetz zu bauen. Mit der erfolgreichen Teilnahme an der 5G-Frequenzauktion im Frühjahr 2019 hat 1&1 Drillisch den ersten Meilenstein für den Bau eines eigenen Mobilfunknetzes gelegt. Im nächsten Schritt ging es darum, eine Vereinbarung zu National Roaming – der Nutzung von Fremdnetzen während der Aufbauphase einer eigenen Netzinfrastruktur – mit den etablierten Netzbetreibern zu treffen.

GRI 416  
GRI 416-1

Bei dem Vorhaben, ein eigenes Netz zu betreiben, haben wir das Wohl unserer Kunden zu jeder Zeit vor Augen. Dabei verfolgen wir den Wissensstand zur Nutzung des Mobilfunks – insbesondere 5G – kontinuierlich und sehr genau.

Die Wissenschaft beschäftigt sich seit Jahrzehnten mit der durch den Mobilfunk entstehenden elektromagnetischen Strahlung, sodass deren Wirkung auf den Menschen in zahlreichen Studien gut erforscht ist.

Das Bundesamt für Strahlenschutz bestätigt, dass es nach heutigem Stand keine gesicherten Erkenntnisse darüber gibt, dass der neue Mobilfunkstandard einen Einfluss auf unsere Gesundheit haben könnte. Denn grundsätzlich gilt für 5G, was auch für vorherige Mobilfunkstandards gilt: Unterhalb der geltenden Grenzwerte sind keine gesundheitlichen Auswirkungen nachgewiesen.



Siehe Dialoginitiative  
„Deutschland spricht  
über 5G“

Im Rahmen der Dialoginitiative „Deutschland spricht über 5G“ geht auch die Bundesregierung verstärkt auf die Sorgen der Bürger im Zusammenhang mit dem neuen Mobilfunkstandard ein. In Online-Gesprächsrunden, Chats und Artikeln soll verlässlich gleichermaßen über Risiken und Herausforderungen sowie die Chancen von 5G aufgeklärt werden, um das Vertrauen und die Akzeptanz für die Zukunftstechnologie noch weiter zu steigern. So werden unter anderem auch Aspekte der Nachhaltigkeit beleuchtet – beispielsweise das Potenzial, durch den geringeren Stromverbrauch von 5G CO<sub>2</sub>-Emissionen zu verringern.

1&1 Drillisch wird die Forschung zur Nutzung des Mobilfunks weiterhin intensiv verfolgen und verantwortungsbewusst reagieren, sofern es erforderlich sein sollte.

## CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY

### Managementansatz

#### Wesentlichkeit, Auswirkungen und Risiken

Im Rahmen unserer über 14,8 Mio. Kundenverträge vertrauen uns Kunden ihre Daten an. Der Schutz und die Sicherheit dieser Daten sind Grundlage und Voraussetzung dafür, dass Kunden unsere Dienste und Services in Anspruch nehmen. Daher gehört es zu unserem Selbstverständnis, ein hohes Maß an Sicherheit zu gewährleisten und die Daten unserer Kunden konsequent vor unerlaubten Zugriffen zu schützen. Neben den Risiken, gegen die wir Kundendaten sowie unsere eigenen Daten und Informationen sichern, ergeben sich aus der zunehmenden Digitalisierung auch neue Möglichkeiten beispielsweise für die Produktentwicklung, die wir als Internet- und Telekommunikationsunternehmen nutzen möchten.

GRI 103-1

Es ist unser Anspruch, der Gesellschaft Zugang zur Digitalisierung zu ermöglichen und diesen sicher zu gestalten.

Die Digitalisierung transformiert die Wirtschaft ebenso wie die Gesellschaft. Auf politischer, zivilgesellschaftlicher, aber auch unternehmerischer Ebene entstehen aktuell unzählige Initiativen, Konferenzen, Studien und Chartas, die sich mit den Rahmenbedingungen befassen, unter denen der digitale Wandel voranschreiten soll. An zahlreichen Stellen wird hervorgehoben, dass der Zugang zur Digitalisierung allen Menschen offenstehen muss. Zudem sollen die digitalen Kompetenzen der Gesellschaft gefördert werden, damit sie selbstbestimmt und verantwortungsvoll mit den neuen Möglichkeiten umgehen kann. Auch im Hinblick auf die Achtung von Menschenrechten spielen das Internet und die Digitalisierung eine zentrale Rolle. Schließlich sind Themen wie Meinungs- und Informationsfreiheit, der Schutz der Privatsphäre und das Recht auf Teilhabe am kulturellen Leben mittlerweile untrennbar mit dem „digitalen Raum“ verknüpft.

In der Politik wird Digitalisierung oftmals als „Enabler“ („Ermöglicher“) für Nachhaltigkeit und das Erreichen der Klimaziele diskutiert, der einen zentralen Faktor bei der Umsetzung von Klimaschutzmaßnahmen darstellen kann. Der Zusammenhang beider Felder spiegelt sich unter anderem darin wider, dass im Rahmen der deutschen EU-Ratspräsidentschaft im Berichtsjahr 2020 neben dem Schwerpunkt der COVID-19-Pandemie Digitalisierung und Nachhaltigkeit gemeinsam betrachtet wurden. Die Infrastruktur der Informations- und Kommunikationsbranche, insbesondere Rechenzentren und Mobilfunknetze, ist für diese nachhaltigkeitsorientierte Digitalisierung unabdingbar.

 Siehe „Klima- und Umweltschutz“, S. 63

Als Internet- und Telekommunikationsunternehmen ist es für den 1&1 Drillisch Konzern ein erheblicher Erfolgsfaktor, die Potenziale der Digitalisierung für sich und seine Kunden in Form von neuen Produkten und Prozessen auszuschöpfen. Diese Aufgabe stellt das Unternehmen vor neue Herausforderungen, die adressiert werden müssen – insbesondere im Hinblick auf Daten- und Informationssicherheit. Um unserer Verantwortung

gerecht zu werden, Kundendaten zu schützen sowie dem digitalen Wandel mit all seinen neuen Möglichkeiten und Risiken zu begegnen, legen wir einen besonderen Fokus auf „Corporate Digital Responsibility“, der wir mit zahlreichen Maßnahmen nachkommen.

## Ziele und Maßnahmen

### GRI 103-2



Siehe „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“, S. 41

Es ist unser Anspruch, der Gesellschaft Zugang zur Digitalisierung zu ermöglichen und diesen sicher zu gestalten. Der Datenschutz und die Informationssicherheit unseres Konzerns sind dabei von höchster Bedeutung und richten sich stets an den aktuellen Anforderungen und dem hohen Niveau des europäischen und deutschen Datenschutzes aus, denn dies ist die Grundlage unseres Unternehmenserfolgs.

Die Verantwortung für diese Themen ist aufgrund ihrer Relevanz und Vielschichtigkeit auf verschiedene Vorstände verteilt und liegt in der Regel bei dem Chief Information Officer (CIO) und CPO der Gesellschaften des 1&1 Drillisch Konzerns.

Die zahlreichen Maßnahmen, Systeme und Ziele im Bereich „Corporate Digital Responsibility“ werden in den folgenden Abschnitten näher beschrieben.

## Ergebnisse und Beurteilung

### GRI 103-3

Eine Erfolgskontrolle erfolgt anhand vielfältiger, jeweils relevanter Kennzahlen für die unterschiedlichen Themenbereiche. Details finden sich in den folgenden Abschnitten.

## Beitrag zu den SDGs

**9** INDUSTRIE,  
INNOVATION UND  
INFRASTRUKTUR



Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, inklusive und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen

## Datenschutz

### Datenschutz ist Persönlichkeitsschutz

### GRI 418

Gerade seit dem Inkrafttreten der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Jahr 2018 ist Datenschutz noch stärker als zuvor in das Bewusstsein der Bevölkerung gerückt. Auch unsere Kunden sind sensibilisiert für Gefahren wie Datenmissbrauch oder mangelnde Datensicherheit und berücksichtigen Datenschutzfaktoren bei ihrer Produktwahl.

Dies zeigt sich in den zahlreichen Nachfragen der Kunden zum Thema Datenschutz (2020: 12.358<sup>11</sup>; 2019: 1.686<sup>12</sup>; 2018: 35.445).

Es ist unser Anspruch, den Kunden einen selbstbestimmten Umgang mit ihren Daten zu ermöglichen, daher gehört der Schutz personenbezogener Daten zu unserem Selbstverständnis und ist gleichzeitig Grundvoraussetzung für unsere Geschäftstätigkeit. Folglich entsprechen unsere Produkte und Services den hohen europäischen und deutschen Datenschutzstandards.

### **Unsere Schwerpunkte**

Im Geschäftsjahr 2020 haben die regelmäßigen Tätigkeiten wie die Pflege des Verarbeitungsverzeichnisses und die Durchführung von Datenschutz-Folgeabschätzungen für Verfahren, die voraussichtlich ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge haben, einen großen Teil der täglichen Arbeit ausgemacht. Zusätzlich waren vor allem der Ausbau der konzerneigenen Datenschutzorganisation sowie die Implementierung von wichtigen neuen Projekten zur Stärkung des gesamten Kundendatenschutzes wichtige Schwerpunkte der Arbeit des Konzerndatenschutzes des 1&1 Drillisch Konzerns.

Ein weiterer Fokus stellte zudem die Umsetzung von im Jahr 2020 ergangenen Entscheidungen des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) und inländischen Gerichten sowie der Datenschutz-Behörden dar. Erstmals seit Inkrafttreten der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Mai 2018 brachten diese konkrete Klarstellungen und dadurch notwendige Anpassungen mit sich.

### **Datenschutz bei 1&1 Drillisch sicherstellen**

Unser Ziel ist es, Datenschutz konzernweit sicherzustellen und in unseren Systemen und Prozessen zu verankern. Dies ist angesichts von über 14,8 Mio. Kundenverträgen für 1&1 Drillisch von höchster Bedeutung. Daher wahrt das Unternehmen höchste Sicherheitsstandards und minimiert Risiken für unsere Kunden. Durch den Einsatz neuester Technologien, die eine kontinuierliche Überprüfung der datenschutzrechtlichen und weiteren gesetzlichen Vorgaben voraussetzen, besteht ein umfangreiches datenschutzrechtliches Schulungsprogramm für Mitarbeiter. Zudem binden wir Datenschutzaspekte und -anforderungen möglichst frühzeitig in die Produktentwicklung ein. Durch diese Maßnahmen investiert die Gesellschaft kontinuierlich in die Verbesserung des Datenschutzniveaus.

Signifikant trägt hierzu eine erweiterte Datenschutzorganisation bei. Nachdem im Geschäftsjahr 2020 eine neue Konzerndatenschutzbeauftragte für den 1&1 Drillisch Konzern

---

(11) Durch die Erweiterung der Datenschutzorganisation wurde auch eine Neuaufsetzung des Reports durchgeführt, weshalb die Vergleichbarkeit zu den Vorjahreswerten durch eine neue Berechnungsmethode nicht mehr gegeben ist. Folglich sind im Jahr 2020 erstmals nur die Zahlen für 1&1 und Drillisch summiert dargestellt.

(12) Der starke Rückgang ist auf die Veränderung der Abfrage zurückzuführen. 2019 wurden die bereinigten Anfragen der Kunden zum Thema Datenschutz erfasst und nicht sämtliche Ein- und Ausgänge der Anfragen der Kunden.

bestellt wurde, konnten weitere Datenschutzkoordinatoren zur Verstärkung der dezentralen Datenschutzorganisation gewonnen werden. Zusätzlich wurden durch die zentrale Datenschutzabteilung, unter der Führung der Konzerndatenschutzbeauftragten, weitere Mitarbeiter eingestellt.

Die Konzerndatenschutzbeauftragte ist auch für die Tochtergesellschaften als Datenschutzbeauftragte bestellt. Sie agiert weisungsunabhängig und berichtet direkt an den Finanzvorstand der 1&1 Drillisch AG.

Mit folgenden Instrumenten haben wir den Datenschutz im Unternehmen verankert:

» **Einbindung der Datenschutzexperten in den Produktentwicklungsprozess**

Der Datenschutzbereich und die Datenschutzkoordinatoren beraten intern zu datenschutzrechtlichen Fragestellungen, die z. B. bei Produktdesign und Produktentwicklung (Privacy by Design) oder im Rahmen von Vertragsschlüssen auftreten. Die Datenschutzkoordinatoren unterstützen die Datenschutzabteilung dezentral im jeweiligen Vorstandsbereich und stellen das Bindeglied zwischen der Datenschutzabteilung und den Fachabteilungen dar. Dies ermöglicht zum einen die schnellere Informationsverteilung zu den Fachabteilungen. Zum anderen kann nur durch eine Platzierung von datenschutzrechtlich ausgebildeten Mitarbeitern, direkt in den jeweiligen Abteilungen, den beiden durch die DSGVO vorgegebenen Grundsätzen „Privacy by Design“ und „Privacy by Default“ ausreichend und frühzeitig Rechnung getragen werden.

» **Umfangreiche und verständliche Regelwerke**

Mit internen Leitlinien, Richtlinien und Arbeitsanweisungen, die datenschutzrechtliche Anforderungen verständlicher und transparenter machen, fördern wir die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorschriften. Diese sind für alle Mitarbeiter einfach zugänglich und auf die tägliche Arbeit abgestimmt.

» **Prävention durch regelmäßige Datenschulungen**

Unser Anspruch ist es, dass jeder Mitarbeiter dazu beiträgt, dass Daten ausschließlich rechtmäßig verarbeitet werden und weder verloren gehen noch in unbefugte Hände geraten. Dafür schulen wir Mitarbeiter persönlich und in Form von E-Learnings über datenschutzrechtliche Vorgaben. Im Jahr 2020 haben wir ein neues Konzept für E-Learnings erstellt. Neben den grundlegenden Informationen soll dieses vermehrt spezifische und auf unterschiedliche Aufgabenbereiche abgestimmte Informationen enthalten. So soll auf die individuellen datenschutzrechtlichen Ansprüche verschiedener Bereiche eingegangen werden. Alles mit dem Ziel einer möglichst anschaulichen Informationsvermittlung und vielen praktischen Anwendungsbeispielen sowie einer effektiven Lernkontrolle. Neben Basisschulungen für die Mitarbeiter fanden Präsenzschulungen – z. B. für die Datenschutzkoordinatoren – statt sowie Veranstaltungen, die speziell auf die Verantwortlichkeiten unserer Führungskräfte im Bereich Datenschutz ausgerichtet sind.

» **Regelmäßiger Dialog mit den Aufsichtsbehörden**

Der Datenschutzbereich steht im regelmäßigen Kontakt mit den zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden, um insbesondere Eingaben von Kunden zu bearbeiten, die

über Aufsichtsbehörden weitergeleitet wurden. Auch Meldungen von Datenschutzverletzungen entsprechend DSGVO, im Jahr 2020 waren es 33 (2019: 52), geben wir an die zuständigen Aufsichtsbehörden weiter. Mit letzteren kommen unsere Mitarbeiter des Datenschutzbereichs regelmäßig ins Gespräch, um aktuelle Datenschutzthemen zu erörtern und abzustimmen.

» **Wirksame Detektion durch Beschwerdemechanismen**

Datenschutzbezogene Kundenanfragen und Kundenbeschwerden werden von geschulten Mitarbeitern in speziellen Datenschutzabteilungen in enger Abstimmung mit der Datenschutzbeauftragten bearbeitet. Auf etwaige Vorfälle reagieren wir konzernintern gegebenenfalls mit der Anpassung von Richtlinien und Sensibilisierungsmaßnahmen für die Mitarbeiter. Darüber hinaus haben Mitarbeiter die Möglichkeit, sich vertraulich an die Bereiche Compliance und Datenschutz zu wenden, um datenschutzrelevante Fragen zu erörtern, die sich ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit stellen.

» **Wirksamkeitsüberwachung durch Kontrollen**

Der Datenschutzbereich führt intern anlassbezogene Datenschutzkontrollen durch. Darüber hinaus ist er im Rahmen von Kontrollmaßnahmen in die Sicherstellung des Datenschutzes bei Dienstleistern involviert. Mitarbeiter aus dem Kreis der Datenschutzabteilung sowie der Datenschutzkoordinatoren konnten im Jahr 2020 zudem zum Datenschutz-Auditor durch den TÜV NORD geschult werden, um Kontrollen fachkundig und strukturiert im Rahmen eines Auditkonzepts durchführen zu können. Ergänzend wurde im Jahr 2020 ein externes Datenschutz-Audit durch den TÜV Rheinland für die 1&1 Telecommunication SE bzw. die 1&1 Telecom GmbH mit positivem Ergebnis durchgeführt. Auch die Zertifizierung „s@fer-shopping“, ein Gütesiegel des TÜV SÜD, wurde für die Drillisch Online GmbH im Jahr 2020 erneuert, wobei das Thema Datenschutz bei der Prüfung im Mittelpunkt stand.

» **Mehr Sicherheit durch die 1&1 Service-PIN**

Kunden vertrauen uns ihre Daten zur weiteren Verarbeitung an. Um diese Daten auch zukünftig noch besser schützen zu können, haben wir unsere Sicherheitsstandards weiterentwickelt und nutzen seit Mitte Dezember 2019 bei der 1&1 Telecom GmbH die 1&1 Service-PIN für Anfragen im telefonischen Kundensupport. Diese besteht aus einer individuellen 5-stelligen Zahlenkombination, die durch unsere Kunden selbstständig im 1&1 Control-Center eingesehen und geändert werden kann. Bei Anrufen fragen die Kundenberater drei Stellen der Service-PIN ab. Die gesamte Zahlenkombination ist ihnen nicht bekannt. Die 1&1 Service-PIN löste als zentrale Authentifizierungsmethode die bisherige „3-Faktoren-Authentifizierung“ ab. Analog dazu setzt die Drillisch Online GmbH ein ähnliches Verfahren ein und fragt im Kundenkontakt nach einem Hotline-Passwort.

» **Stärkung der Betroffenenrechte durch einfachen Zugang zur Datenauskunft**

Betroffene Personen haben gemäß Art. 15 DSGVO jederzeit die Möglichkeit eine Auskunft über ihre, bei uns gespeicherten Daten zu erhalten. Die DSGVO sieht hier einen Zugriff über einen gesicherten Bereich im Web als optimale Lösung an. Dies wurde zum Anlass genommen, die Auskunft für Kunden der 1&1 Telecom GmbH dahingehend zu erleich-



tern, dass diese den manuellen Prozess anstoßen können und die gewünschte Auskunft im 1&1 Control-Center (Login-Bereich) bereitgestellt wird. So kann der Kunde jederzeit selbst Einblick in die gespeicherten Daten nehmen und ist transparent informiert.

» **Kein Datentransfer in die USA auf Grundlage des Privacy-Shield-Abkommens**

Im Juli 2020 erklärte der EuGH das sogenannte „Privacy-Shield-Abkommen“ zwischen der EU und der USA für ungültig. Daten dürfen seitdem nicht mehr auf Grundlage des Privacy-Shields in die USA übermittelt werden. Wir haben unsere Datenverarbeitungen daraufhin analysiert und die Grundlagen der Datenübermittlung auf andere Garantien zur Einhaltung des Datenschutzrechts umgestellt. Wir achten in besonderem Maße auf die Sicherheit der Daten unserer Kunden und Nutzer – gerade bei der Nutzung von Dienstleistern außerhalb der EU. Hierzu treffen wir entsprechende zusätzliche Vereinbarungen.

» **Cookie-Layer**

Wie fast alle Webseiten und Apps verwenden auch die 1&1 Anwendungen kleine Textdateien (Cookies), die auf der Festplatte des Computers oder im App-Cache des mobilen Geräts abgelegt werden und eine Wiedererkennung ermöglichen. In Zusammenarbeit mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (LfDI) Rheinland-Pfalz haben wir die Cookie-Einstellungen auf der 1&1 Homepage und auf den Seiten der 1&1 Drillisch Online Marken überarbeitet. Besucher können durch ein gestuftes Einwilligungsverfahren selbst bestimmen, welche Informationen gespeichert werden sollen, um so die eigene Privatsphäre bestmöglich zu schützen. Der bestehende Cookie-Layer wurde im Jahr 2020 noch einmal weiterentwickelt. Nutzer können nun einzelne Cookies an- und abwählen und eine differenzierte Auswahl treffen.

» **Nutzung von Kundendaten**

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 „Maßnahmen“ errichtet worden, die sicherstellen, dass keine unbefugten Mitarbeiter Zugriff auf Kundendaten haben. Eine Überprüfung dieser „Maßnahmen“ findet in regelmäßigen Abständen statt.

1&1 Drillisch nutzt Kundendaten für Werbezwecke nur im gesetzlich vorgegebenen Rahmen und verkauft keine Kundendaten an Dritte. Dies wird sowohl durch technische als auch durch organisatorische Maßnahmen sichergestellt, etwa die Blockierung von Uploads, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen für Mitarbeiter sowie regelmäßige Prüfungen bei Dienstleistern.

Die Auswertung von Kundendaten zur Verbesserung des Leistungsangebots erfolgt bei 1&1 Drillisch auf aggregierter, anonymisierter Basis. Die Telefonie-Verbindungsdaten von Kunden werden entsprechend der gesetzlichen Vorgaben unter anderem für die Rechnungserstellung nur kurzzeitig gespeichert. Bonitätsprüfungen finden nur mit einer ausreichenden Rechtsgrundlage statt.

Wichtig für 1&1 Drillisch ist zudem 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, z. B. 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.

## Informationssicherheit

### Sicherheit im Netz ausbauen

Informationssicherheit ist für 1&1 Drillisch zentraler Bestandteil, um in der digitalen Welt verantwortungsvoll zu handeln. Das Vertrauen der Kunden in unsere Informationssicherheitsmaßnahmen ist die Grundlage dafür, dass sie uns ihre persönlichen Daten anvertrauen, von Fotos, Dokumenten und E-Mails bis hin zu Verkehrs- und Zahlungsdaten.

Dabei umfassen die zu schützenden Informationen nicht nur elektronische Daten von Kunden und Mitarbeitern, sondern auch Informationen zu unternehmenseigenen Prozessen, Systemen und Produkten. Unser Anspruch ist es, diese Werte effektiv vor unerlaubten Zugriffen und Missbrauch zu schützen, indem wir Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität – unsere Schutzziele – sicherstellen. Unsere Sicherheitsstrategie zielt darauf ab, diese Schutzziele konzernweit auf einem angemessenen und einheitlichen Niveau aufzubauen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Von besonderer Bedeutung sind dabei die Etablierung und der Ausbau unserer effizienten und skalierenden Sicherheitsorganisation.

Um diesem Anspruch nachzukommen, haben wir in weiten Teilen des 1&1 Drillisch Konzerns ein Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) nach ISO 27001 eingerichtet.

1&1 Drillisch verfügt über zahlreiche Schutzvorrichtungen, um die Daten der Kunden und des Unternehmens zu schützen, etwa vor Hacker-Angriffen. Um dies heute und auch in Zukunft sicherzustellen, hält 1&1 Drillisch seine informationstechnischen Systeme, Komponenten und Prozesse stets auf dem neuesten Stand der Technik. 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.

Von externen Institutionen und unabhängigen Sicherheitsdienstleistern wird 1&1 Drillisch regelmäßig geprüft. In der Vergangenheit erfolgten Vor-Ort-Prüfungen durch die Datenschutzbehörde und die Bundesnetzagentur. Letztere überprüft regelmäßig die Umsetzung des für die Erbringung öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zwingenden Sicherheitskonzepts. Insbesondere die Aspekte IT-Sicherheit und Datenschutz werden im

Rahmen der Gefahrenanalyse sowie der Darstellung der technischen Vorkehrungen und sonstigen Schutzmaßnahmen geprüft. 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.

### **Steuerung mit dem Informationssicherheits-Managementsystem**

Das oberste Ziel der Informationssicherheit ist – neben dem Schutz der Kundendaten – die Geschäftstätigkeit von 1&1 Drillisch aufrechtzuerhalten und geschäftsschädigende Einflüsse zu reduzieren.

Organisiert wird das ISMS im Auftrag der 1&1 Drillisch Gruppe in der zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden Schwestergesellschaft 1&1 IONOS SE in der Abteilung „Information Security“ mit den beiden Teams „Organisational Security (and Service Management)“ und „Technical Security“. Das Team „Organisational Security (and Service Management)“ umfasst unter anderem das Informationssicherheits-Richtlinienmanagement, Sicherheitshinweise, Mitarbeiterschulungen, die Behördenkommunikation und das Sicherheits-Risikomanagement. Das Team „Technical Security“ umfasst beratende Aufgaben in Bezug auf Sicherheitsarchitekturen sowie System- und Netzsicherheit. Innerhalb der 1&1 Drillisch Gruppe obliegen diese Aufgaben und somit die Organisation und Umsetzung der mit dem ISMS einhergehenden Richtlinien der IQ-optimize Software AG (100%ige Tochtergesellschaft der 1&1 Drillisch AG). Es werden Mitarbeiter in sicherer Entwicklung und sicherem Betrieb geschult, Sicherheitstests durchgeführt und eventuelle Sicherheitsvorfälle gemeinsam mit Fachbereichen behandelt. Die Bereiche „IT-Sicherheit“, „Qualitätsmanagement/Qualitätssicherung“ und „Operations“ von IQ-optimize stehen hierzu in engem Austausch mit den Bereichen „Organisational Security (and Service Management)“ und „Technical Security“ der IONOS. Das ISMS des gesamten United Internet Konzerns wird jährlich nach ISO 27001 zertifiziert.

Der „Head of Information Security“ der 1&1 IONOS Gruppe berichtet regelmäßig an den Vorstand der 1&1 Drillisch AG und den Vorstand der IQ-optimize Software AG. Die Berichterstattung umfasst die wichtigsten Sicherheitstrends sowie aufgetretene relevante Sicherheitsvorfälle, ergriffene Maßnahmen, Ergebnisse von Sicherheitsprüfungen sowie das Informationssicherheits-Risikoportfolio.

Im Rahmen eines zyklischen Termins erfolgt ein gesellschaftsübergreifender Austausch aktueller Sicherheitsthemen und Entwicklungen im United Internet Gesamtkonzern, an welchem die IT-Sicherheitsverantwortlichen aus allen Bereichen des Konzerns teilnehmen. Die IQ-optimize Software AG agiert innerhalb der 1&1 Drillisch AG als IT-Gesamtdienstleister. In dieser Funktion wird von der IQ-optimize ebenfalls der Sicherheitsbeauftragte für die 1&1 Drillisch sowie deren Tochtergesellschaften gestellt. Die Dienstleistungen der IQ-optimize umfassen ebenfalls das gesamte Portfolio der technischen und organisatorischen Informationssicherheit.

## Maßnahmen zum Schutz von Informationen

Sicherheitslücken können sowohl für die Werte von 1&1 Drillisch als auch für Kunden weitreichende Folgen haben. Um diese Lücken zu vermeiden, bestehen bei 1&1 Drillisch folgende technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen.

GRI 417  
GRI 417-1

### Technische Maßnahmen

#### » Sichere Softwareentwicklung

Die beste Maßnahme ist eine, die eine Sicherheitslücke präventiv gar nicht erst entstehen lässt. Der Secure-Software-Development-Lifecycle (SSDLC), der von Beginn an durchgehend die Sicherheit in der Softwareentwicklung methodisch berücksichtigt, findet z. B. in der Softwareentwicklung Anwendung. Im Allgemeinen sind verschiedene Maßnahmen, von Bedrohungsanalysen und Quellcode-Reviews im Vier-Augen-Prinzip über automatisierte Checks sowie Wikis mit Development-/Security-Best-Practices bis Anwendungstests („Application Penetration Tests“), integraler Bestandteil der Produktentwicklung.

#### » Schutz gegen DDoS

„Distributed Denial of Service“-Angriffe (DDoS) sind verteilte und konzentrierte Angriffe aus dem Internet, die die Verfügbarkeit unserer Dienste reduzieren sollen. Um gegen diese vorzugehen, setzen wir auf die Kombination aus einer kontinuierlichen verteilten Überwachung extern bereitgestellter Services sowie einer engen Zusammenarbeit mit dem „Internet Service Provider“ (ISP), über welchen Dienste bereitgestellt werden. Laufende Angriffe können unter Berücksichtigung der mit dem ISP vereinbarten „Service Level Agreements“ (SLAs) semi-manuell aus dem Datenstrom gefiltert werden, sodass nur legitime Kundenanfragen vom ISP an die Infrastruktur der 1&1 Drillisch weitergeleitet werden.

#### » Konsequenter Einsatz von Verschlüsselung – Transport Layer Security (TLS)

Bekannt unter der Vorläuferbezeichnung SSL („Secure Socket Layer“), setzen wir „Transport Layer Security“ (TLS) für die verschlüsselte Übertragung unserer Kundendaten ein. Die TLS-Absicherung stellen wir auch unseren Kunden zur Verfügung, um ihren Datenverkehr zu schützen, etwa beim Eingeben von Passwörtern oder Zahlungsinformationen z. B. in Online-Shops. Auch rechenzentrumsübergreifende MPLS (Multiprotocol Service Provider)-Strecken werden konform mit einer Empfehlung des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) mit einer Verschlüsselung via VPN-Verbindung vor unberechtigten Zugriffen oder Manipulationen geschützt.

#### » Redundanz

Geschäftsprozessrelevante Systeme werden als hochverfügbare Cluster betrieben. Die Internet-WLAN-Anbindungen der jeweiligen Standorte sind ebenfalls redundant über verschiedene ISP-Anbindungen ausgelegt, um die Verfügbarkeit zu gewährleisten. Dies gilt auch für weitere Infrastruktur-Komponenten. Darüber hinaus werden die von der zum Konzernverbund der United Internet AG gehörenden 1&1 IONOS betriebenen Rechenzentren georedundant betrieben, was bedeutet, dass sämtliche Kundendaten parallel in mindestens zwei räumlich getrennten Rechenzentren gespeichert werden.



Wiki: Website, deren Inhalte von den Besuchern nicht nur gelesen, sondern auch direkt im Webbrowser bearbeitet und geändert werden können

## Organisatorische Maßnahmen

### » Mitarbeiterschulungen

Neben technischen Maßnahmen ist der Mensch ein wichtiger und allgegenwärtiger Teil der Sicherheitskette. Basis-Trainings und Auffrischkurse informieren Mitarbeiter in Form von Präsenzterminen oder E-Learnings. Das E-Learning wurde im Jahr 2020 im Rahmen der Umsetzung der ISMS-Richtlinien für Key-User diverser Bereiche angewandt. 2021 wird dieses E-Learning „zur Grundlagen-Vermittlung der Informationssicherheit“ konzernweit bei 1&1 Drillisch in eine verpflichtende Maßnahme umgewandelt, die alle zwei Jahre aufgefrischt werden muss. Nur durch sensibilisierte Mitarbeiter können bestimmte Risiken effektiv adressiert werden, die z. B. durch „Phishing“ oder „Social Engineering“ entstehen. Entwickler und Administratoren erhalten speziell auf ihren Bedarf abgestimmte technische Präsenz-Trainings. Führungskräfte werden im Zusammenhang mit Datenschutz und Compliance spezifisch geschult.



Phishing: „Angeln nach Passwörtern“ über Betrüger-E-Mails oder -Internetseiten

Social Engineering: Vortäuschen z. B. einer Bekanntschaft oder eines vermeintlichen Auftrags des Vorgesetzten, um Zugang zu vertraulichen Informationen oder IT-Systemen zu erhalten

### » Spielregeln der Informationssicherheit

Mit einem an ISO 27001 angelehnten umfassenden Regelwerk möchten wir Orientierung für Mitarbeiter in jedem Bereich schaffen. Als formale Grundlage dienen die verpflichtenden Informationssicherheitsrichtlinien. Um dieses Regelwerk zielgruppengerecht aufzubereiten und Mitarbeitern den Zugang zu erleichtern, werden unterschiedliche Kommunikationskanäle genutzt. Neben den bereits erwähnten Schulungsangeboten gibt es im Intranet Hinweise und Erläuterungen zu Regeln für die wichtigsten Mitarbeiter-Rollen. Hierzu gehört auch die interne Broschüre „Informationssicherheit und Datenschutz“, die anschaulich die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit Informationen und Daten erläutert. Darin sowie in unserem Intranet sind auch Anlaufstellen benannt, denen Mitarbeiter mögliche Sicherheitsvorfälle oder einen entsprechenden Verdacht unverzüglich zu melden haben, also Ereignisse, die gegen die bestehenden Regelungen verstoßen oder eine sonstige Bedrohung für das Unternehmen darstellen können.

### » Security Audits

Um die Wirksamkeit des ISMS sicherzustellen, führt der Bereich „Informationssicherheit“ der 1&1 Drillisch Produkt-, Prozess- und Systemaudits durch. Diese Audits werden durch Prüfungen innerhalb der Fachbereiche sowie durch externe Prüfungen ergänzt. Ein vermehrt genutztes Instrument sind Reifegradmodelle. Insbesondere in den technischen Fachbereichen mit Verantwortung für Kundendaten wird ein von der Informationssicherheit entwickeltes Sicherheitsreifegradmodell verwendet. Die Fachbereiche profitieren von einer klaren Positionsbestimmung in ihrer Entwicklung, und das Modell stellt zudem ein Instrument zur eigenverantwortlichen, gezielten und vergleichbaren Weiterentwicklung dar, ergänzend zu den Audits. Reifegradmodelle bieten eine effiziente Möglichkeit, aufwändigere dafür aber tiefere Audits zielgerichteter zu steuern. Sie ermöglichen es, Audits in der Planung dort zu platzieren, wo sie eine Reifegradentwicklung am effektivsten unterstützen. Bisher findet bei 1&1 Drillisch jährlich ein generelles übergreifendes „Maturity Assessment“ statt.

### » **Kontinuierliches Monitoring**

Um die etwaige Gefährdung von Daten schnellstmöglich zu entdecken, betreiben wir kontinuierliches Monitoring von verschiedenen IT-Systemen. Ein intern angepasstes und weiterentwickeltes „Security Incident and Event Management System“ (SIEM) unterstützt in weiten Teilen der 1&1 Drillisch Gruppe neben lokalem Monitoring die Erfassung von Vorfällen und kann angemessene Reaktionen anstoßen. Um uns kontinuierlich zu verbessern, messen wir unsere Erkennungszeiten, um sicherheitsrelevante Vorfälle (z. B. Angriffe) von nicht-sicherheitsrelevanten Vorfällen (z. B. unterbrochene Stromkreisläufe) zu unterscheiden. Ebenso erfassen wir unsere Reaktionszeiten, die von der Meldung bis zur Behebung eines Problems vergehen. Für bestimmte sicherheitsrelevante Schutzziele, z. B. „Verfügbarkeit“, haben wir zudem interne Zielgrößen definiert. SIEM ist derzeit noch nicht vollumfänglich bei 1&1 Drillisch im Einsatz. Der Einsatz des SIEM umfasst derzeit die Überwachung von externen Angriffen ausgesetzten Infrastrukturen (Webshops, Servicewelten, Online-Vertriebs-Partner-Schnittstellen, etc.). Diverse Monitorpunkte sorgen hier für eine automatische und manuell im Vier-Augen-Prinzip kontrollierte Erkennung aktueller Angriffe.

### » **Umgang mit Sicherheitsvorfällen**

Es besteht ein standardisierter Prozess für den Umgang mit Sicherheitsvorfällen. Nach Erkennung erfolgt die Entstörung und Meldekette entsprechend zentral dokumentierter Prozesse. Dabei wird bei Bedarf das Sicherheitsteam oder externe Beratung hinzugezogen.

### » **Informationssicherheit während der COVID-19-Pandemie**

Durch die COVID-19-Pandemie wurden bereits bestehende Möglichkeiten für das mobile Arbeiten auf zahlreiche Bereiche und Mitarbeiter ausgeweitet. Aufgrund bereits bestehender Technologien und Richtlinien in Bezug auf das mobile Arbeiten wurde die Informationssicherheit nicht signifikant beeinträchtigt. Mit Ergänzungen der technischen Sicherheitslösungen sowie organisatorischen Maßnahmen erfolgte eine Anpassung und Optimierung der Informationssicherheit im Rahmen dieser doch teils neuen Situation. Viele Mitarbeiter waren bereits in der Lage, über vom Unternehmen bereitgestellte und verwaltete Infrastruktur von Zuhause aus über ein VPN oder die Citrix Workspace App zu arbeiten oder nutzten bereits etablierte cloudbasierte Kollaborationstools im Internet. Die Sicherheitsorganisation unterstützte auch in dieser agilen Situation die sichere Aufrechterhaltung verbleibender IT-Komponenten. Zum Beispiel konnten über flexible Schnittstellenintegrationen nur im Intranet erreichbare betriebsrelevante Systeme sicher im Internet für mobil arbeitendes Fachpersonal verfügbar gemacht werden. Ebenso konnte durch das flexible Modell der VoIP Telefonanlage und ACD eine sichere Einbindung von Homeoffices in global für Kunden erreichbare Hotlines realisiert werden. Das Sicherheitskonzept stützt sich unter anderem auf das mit Mehrfaktorauthentifizierung arbeitende „Corporate Identity Management“ und den DDoS-Proxychutz.



VoIP Telefonanlage (voice-over-IP-Telefonanlage): benötigt keinen herkömmlichen Telefonanschluss mehr, sondern wickelt die Gespräche über eine Internet-Verbindung ab

ACD (Automatic Call Distribution): verteilt die über die Telefonanlage eingehenden Anrufe von Kunden („Inbound-Telefonie“) eines Unternehmens auf die einzelnen Mitarbeiter im Kundenservice

## **Integration von übernommenen Gesellschaften**

Vor dem Zusammenschluss mit anderen Gesellschaften und an Schlüsselstellen im weiteren Integrationsprozess prüfen wir grundsätzlich die bestehenden technischen und organisatorischen Informationssicherheitsmaßnahmen. Hierbei wird eine Reifegradanalyse

basierend auf internationalen Standards durchgeführt. Der ermittelte Reifegrad wird um eine Risikobetrachtung mit Handlungsempfehlungen durch die Informationssicherheit der 1&1 Drillisch Gruppe ergänzt. Je nach Ergebnis und nach Geschäftsstrategie werden verschiedene Integrationsmaßnahmen beschlossen und umgesetzt. Wenn es sinnvoll ist, wird die übernommene Gesellschaft in das ISMS integriert. Ziel ist es, einen angemessenen Sicherheitsstandard zu etablieren. Im Jahr 2020 wurden alle Gesellschaften der 1&1 Drillisch AG in das Gruppen-ISMS integriert.

## **Sicherheit im Online-Handel**

### **GRI 417-1**

Im Online-Handel ist das Vertrauen der Kunden ein entscheidender Faktor. Das Thema IT-Sicherheit bekommt von Jahr zu Jahr einen immer stärkeren Schwerpunkt in Richtung „Überprüfungen“. 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 unter anderem die renommierte Sachverständigenorganisation TÜV SÜD regelmäßig die Online-Shops unserer Drillisch Online Kernmarken (maXXim, smartmobil.de, simplytel, DeutschlandSIM, PremiumSIM, winSIM, yourfone, Galaxy EXPERTE, handyvertrag.de, free-prepaid). Mit dieser jährlichen Zertifizierung und Überprüfung begegnen wir den Wünschen unserer Kunden, denen Sicherheit und Qualität ebenso wichtig sind wie der Preis unserer Produkte und Dienstleistungen. Für uns als Online-Händler bedeutet die Zertifizierung mit dem anerkannten „s@fer-shopping-Prüfsiegel“ eine Chance, die Kaufabbrüche zu senken, was den Umsatz im Online-Shop positiv beeinflusst. Die Anforderungen des Gütesiegels umfassen unter anderem Aspekte der Datensicherheit und Systemsicherheit, des Datenschutzes sowie der Online-Inhalte und Prozesse. Das mehrstufige und umfassende Prüfverfahren zum Erhalt des TÜV SÜD-Prüfsiegels besteht unter anderem 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 den Online-Shops von Drillisch Online 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. Zudem hilft uns die Zertifizierung bei der Umsetzung der technischen und organisatorischen Sicherheitsanforderungen der DSGVO. Im Berichtsjahr 2020 erfolgte die Zertifizierung bereits zum zehnten Mal in Folge.

## Zugang zur Digitalisierung und ihre Gestaltung

Das Geschäftsmodell des 1&1 Drillisch Konzerns baut auf dem Zugang zu Kommunikation, Information und Entertainment auf. Mit den im Sommer 2019 durch die 1&1 Drillisch Netz AG ersteigerten Frequenzen sind wir in der Lage, den nächsten Schritt zu gehen und eine eigene leistungsfähige 5G-Infrastruktur aufzubauen.

Gemeinsam mit den etablierten Netzbetreibern hat die 1&1 Drillisch AG im Anschluss an die erfolgreich abgeschlossene 5G-Auktion eine Vereinbarung über den Bau von Mobilfunkstandorten in sogenannten „weißen Flecken“ mit dem Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) sowie dem Bundesministerium der Finanzen (BMF) geschlossen. Damit hilft das Unternehmen, bestehende Versorgungslücken insbesondere im ländlichen Raum zu schließen, und leistet mit dem Bau zahlreicher Antennenstandorte einen Beitrag zur Verbesserung der Mobilfunkversorgung in ländlichen Regionen. Im Gegenzug kann 1&1 Drillisch die zu zahlenden Lizenzkosten für die Frequenzen bis 2030 in Raten an den Bund überweisen. Dieser Schritt zeigt den Nutzen von Kooperationen für Verbraucher und Netzbetreiber auf.

Darüber hinaus bietet die 1&1 Drillisch Gruppe durch ihr breites Portfolio – von Premium- bis Discount-Tarifen – Zugang zur Digitalisierung für eine breite Klientel. Dies zahlt auf die Idee der „digitalen Teilhabe“ ein. Die Verfügbarkeit erschwinglicher Zugangsoptionen zum Internet wird heutzutage als unerlässlich für das Erreichen wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Entwicklung und sogar für die Wahrnehmung von Menschenrechten angesehen.<sup>13</sup>



Siehe „Kundenbelange und Produktverantwortung“, S. 20

---

(13) Siehe z. B. Bitkom-Beitrag, 24.11.2019.



# 1&1 DRILLISCH ALS ARBEITGEBER

## Managementansatz

### Wesentlichkeit, Auswirkungen und Risiken

GRI 103-1

Als Internet- und Telekommunikationsunternehmen unterliegt 1&1 Drillisch den prägenden Merkmalen der Branche: hohe Dynamik, kurze Innovationszyklen und intensiver Wettbewerb. Ein Schlüsselfaktor, um diese Herausforderungen zu meistern, sind unsere engagierten und kompetenten Mitarbeiter und Führungskräfte.

Wir legen deshalb großen Wert auf eine nachhaltige und ausgewogene Strategie über alle Kernfelder der Personalarbeit hinweg: von der Mitarbeitergewinnung über zielgruppengerechte Einstiegs- und Ausbildungsformate, aufgabenbezogene Qualifizierungsangebote und die Begleitung auf individuellen Karrierepfaden bis zur Entwicklung und langfristigen Bindung von Führungskräften, Potenzial- und Leistungsträgern.

Das erwarten auch unsere Mitarbeiter und Bewerber. Hochqualifizierte und gut ausgebildete Mitarbeiter bilden die Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg von 1&1 Drillisch. Es ist daher von zentraler Bedeutung, dass der kurz-, mittel- und langfristige Bedarf an Mitarbeitern gedeckt und die erforderlichen Fachkenntnisse sichergestellt werden. Andernfalls besteht das Risiko, dass 1&1 Drillisch nicht in der Lage sein könnte, der Geschäftstätigkeit effektiv nachzugehen und die Wachstumsziele zu erreichen.

1&1 Drillisch hat den Anspruch, ein fairer und attraktiver Arbeitgeber zu sein.

### Ziele und Maßnahmen

GRI 103-2

1&1 Drillisch hat daher den Anspruch, ein fairer und attraktiver Arbeitgeber zu sein, und das Ziel, Führungskräfte und Mitarbeiter mit speziellem Fach- und Technologiewissen zu gewinnen, weiterzuentwickeln und an das Unternehmen zu binden.



Siehe „Werte und Unternehmenskultur“, S. 43

Zum Leitbild unserer Personalarbeit gehört es, unsere Mitarbeiter in erster Linie als Individuen und nicht nur als Arbeitnehmer zu betrachten. Um eine leistungsfördernde Unternehmenskultur zu gestalten, berücksichtigen wir unsere Unternehmenswerte bei strategisch wesentlichen Personalthemen wie Vergütung, Weiterbildung und Arbeitssicherheit.




Siehe „Aus- und Weiterbildung“, S. 47

Mitarbeiter- und Führungskompetenzen werden ständig weiterentwickelt, z. B. mit gezielten Maßnahmen zur beruflichen Weiterentwicklung, Mentoren- und Coaching-Programmen sowie besonderen Angeboten für Potenzialträger.

Zudem sind wir überzeugt, dass die Verschiedenheit unserer Mitarbeiter eine der Rahmenbedingung für Kreativität und Produktivität ist. Um dieses Ideen- und Innovationspotenzial zu heben, fördern wir Diversität und Chancengleichheit mit verschiedenen Formaten.

 Siehe „Diversität und Chancengleichheit“, S. 52

Zudem möchten wir die Gesundheit unserer Mitarbeiter durch unser Betriebliches Gesundheitsmanagement sowie Arbeitssicherheits- und Präventionsmaßnahmen fördern.

 Siehe „Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz“, S. 58

Die Personalthemen liegen in der Verantwortung des Head of Human Resources (HR) der 1&1 Drillisch AG, der kontinuierlich an den CEO der 1&1 Drillisch AG berichtet.

### Ergebnisse und Beurteilung

Zur Wirkungskontrolle der Personalarbeit werden in den jeweiligen Bereichen verschiedene Kennzahlen genutzt, die in der Regel vom HR-Controlling erfasst und regelmäßig an den Vorstand berichtet werden. Dazu zählen unter anderem die Zufriedenheit mit den Weiterbildungsmöglichkeiten und die Messung des „Return on Education“. Details finden sich in den nachfolgenden Abschnitten.

GRI 103-3

### Beitrag zu den SDGs

<p><b>4</b> HOCHWERTIGE BILDUNG</p> 	<p>Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige Bildung gewährleisten und Möglichkeiten lebenslangen Lernens für alle fördern</p>
<p><b>5</b> GESCHLECHTERGLEICHHEIT</p> 	<p>Geschlechtergleichstellung erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen</p>
<p><b>8</b> MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM</p> 	<p>Dauerhaftes, inklusives und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern</p>

## Personalstrategie und Organisation der Personalarbeit

GRI 102-7  
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. 1&1 Drillisch ist in den vergangenen Jahren stark gewachsen und hat gleichzeitig die Personalpolitik entsprechend weiterentwickelt. Ein wichtiger Baustein dabei war, neben der stetigen Optimierung der operativen Personalarbeit, die Etablierung der „Centers of Excellence“ und der Bereiche „Talent Acquisition“ und „Talent Development“. Ziel ist es, den Bedarf der operativen Bereiche optimal in allen Personalthemen bedienen zu können. Damit ist sichergestellt, dass zeitnah auf die Bedürfnisse des Unternehmens und der Mitarbeiter eingegangen werden kann. Im Rahmen der Vertrauensarbeitszeit sind in den Bereichen die Arbeitsweisen auf die jeweilige Organisationseinheit zugeschnitten. 1&1 Drillisch beschäftigte zum Jahresende 2020 3.191 Mitarbeiter (2019: 3.163; 2018: 3.150).

GRI 401-1

Beispiele für übergreifende Ziele sind der Anspruch, angemessene Formate in der Personal- und Organisationsentwicklung anzubieten, Führungskräfte aus den eigenen Reihen zu gewinnen sowie Mitarbeiter zu binden. Zur Wirkungskontrolle erfassen wir unter anderem die Führungspositionen, die wir intern besetzt haben (2020: 71,0 %; 2019: 75,3 %; 2018: 65,0 %) sowie die Mitarbeiterfluktuation (2020: 6,1 %; 2019: 7,5 %; 2018: 6,9 %).

Im Jahr 2020 wurden zudem die Weichen zur Digitalisierung des HR Bereiches der 1&1 Drillisch gestellt und mit der entsprechenden IT Strategie ein ganzheitlicher Ansatz verfolgt.

Tabelle 4

Mitarbeiterinformationen	2018 <sup>(2)</sup>	2019	2020
Mitarbeiter gesamt <sup>(1)</sup>	3.150	3.163	3.191
Intern besetzte Führungspositionen in %	65,0	75,3	71,0
Mitarbeiterfluktuation in %	6,9	7,5	6,1

(1) Angaben beziehen sich auf unsere aktiven Stammmitarbeiter.

(2) Angaben beziehen sich auf die Anzahl aktiver Stammmitarbeiter im Jahresdurchschnitt; die Angabe zur Mitarbeiterfluktuation für 2018 umfasst nur die 1&1 Telecommunication SE und ihre Töchter.

## Werte und Unternehmenskultur

GRI 102-16



Siehe „Unser Fundament für verantwortungsvolles Handeln“, S. 9

Unsere Unternehmenswerte und Führungsleitlinien bilden das Wertegerüst der 1&1 Drillisch Gruppe. Unser konzernweiter Verhaltenskodex zeigt, wie wir im Einklang mit diesen Werten handeln. Jeder Mitarbeiter erhält mit seinem Einstieg bei 1&1 Drillisch eine gebundene Ausgabe des Wertegerüsts sowie des Verhaltenskodex, auf die auch im Rahmen des Mitarbeiter-Onboardings eingegangen wird.



Onboarding: das „An-Bord-Nehmen“ neuer Mitarbeiter

Um die Werte auch im Arbeitsalltag erlebbar und spürbar zu machen, bereiten wir unsere Führungskräfte auf ihre Verantwortung als Vorbilder vor und haben diese Verantwortung als zentralen Bestandteil in den Führungsleitlinien verankert. Im Rahmen eines

regelmäßig stattfindenden (virtuellen) Führungskräfte-Onboardings setzen sich diese in Kleingruppen mit den Werten und Führungsleitlinien auseinander und erarbeiten, was diese für ihre tägliche Arbeit bedeuten. Den Auftakt und die Einführung übernehmen dabei unsere Vorstandskollegen, die mit den neuen Führungskräften in den aktiven Dialog gehen. Eine weitere Vertiefung und Operationalisierung erfolgt darüber hinaus im Rahmen des drei Module umfassenden verpflichtenden „Leadership Trainings“, welches alle neuen Führungskräfte seit dem 1. Quartal 2020 durchlaufen.

Neben dem Wertegerüst und dem Verhaltenskodex bildet eine offene und ausgeprägte Feedbackkultur den Rahmen für eine leistungsfördernde und wertschätzende Arbeitsumgebung.

Damit sich unsere Mitarbeiter bei uns entwickeln und entfalten können, versuchen wir, eine Arbeitsumgebung zu schaffen, die Inspiration und Kreativität fördert. Weiterhin ermöglichen flache Hierarchien unbürokratische Kommunikationswege und schnelle Entscheidungen. So können wir agil und anpassungsfähig auf neue Anforderungen reagieren.

Die Personalpolitik und die Kommunikation sind geprägt von hoher Flexibilität, wodurch sichergestellt wird, dass zeitnah auf den Bedarf des Unternehmens und die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingegangen werden kann.

### **Lern- und Feedback-Kultur**

Lernen soll für alle Mitarbeiter möglich und zugänglich sein. Vor diesem Hintergrund wurden im Berichtsjahr 2020 sämtliche Trainings, Netzwerkveranstaltungen und Entwicklungsangebote, wo sinnvoll, in digitale Lernangebote übertragen und in unterschiedlichen Einheiten angeboten, vom Tagestraining bis zur einstündigen Schulung. Sobald die aktuelle Pandemielage es zulässt, soll ein guter Mix an virtuellen und Präsenzangeboten sowie modularen Trainingseinheiten unterschiedlicher Länge entstehen, um Lernen weiterhin flexibel zu gestalten.

Darüber hinaus haben wir 2020 ein umfangreiches Angebot zum Thema „virtuelle Zusammenarbeit“ im Intranet erstellt. Zudem haben sich Führungskräfte und Mitarbeiter zu zahlreichen Best-Practice-Beispielen ausgetauscht, um auch in diesen besonderen Zeiten kontinuierlich voneinander und miteinander zu lernen. Dadurch haben wir als Organisation starke digitale Arbeitsformate aufgebaut. Diese wollen wir in Zukunft weiter ausbauen. Auch neue Lernformate und weitere Kurz-Trainings zählen auf diesen kontinuierlichen Austausch und Lernprozess im virtuellen Rahmen ein.

Die gemeinsame Lernkultur, Entfaltungsfreiraum und Kreativität sollen außerdem durch das neue Bürogebäude „Hinterm Hauptbahnhof“ in Karlsruhe gefördert werden. Mit dem dort umgesetzten Multi-Space-Konzept machen wir einen großen Schritt in Richtung zukunftsweisenden und modernen Arbeitens. Kreativität, Dynamik und Flexibilität im Arbeitsalltag werden ermöglicht und gefördert. Die verschiedenen Bereiche des neuen

Büros richten sich auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der täglichen Arbeit aus. Ob Arbeiten im Team, konzentrierte Einzelarbeit, kurze Abstimmungen, vertrauliche Telefonate, kreative Workshops oder auch kurze Pausen – für jeden Zweck gibt es den passenden Bereich. Das vereinfacht die tägliche Arbeit und macht insbesondere die Zusammenarbeit im Team einfacher, flexibler und effizienter. Mit dem neuen Bürogebäude ist daher nicht nur Raum für 2.500 Arbeitsplätze für den United Internet Konzern entstanden, sondern darüber hinaus zahlreiche zusätzliche Arbeitsorte, die es unseren Mitarbeitern ermöglichen sich zu entfalten und weiterzuentwickeln. Dazu trägt auch die flächendeckende Nutzung kollaborativer Kommunikationstools bei.

Darüber hinaus ermöglichen – nicht nur am neuen Standort Karlsruhe – flache Hierarchien unbürokratische Kommunikationswege und schnelle Entscheidungen. So können wir agil und anpassungsfähig auf neue Anforderungen reagieren. Unsere offene Feedbackkultur bildet eine weitere essentielle Basis für unsere Zusammenarbeit und trägt zu einer leistungsfördernden und wertschätzenden Arbeitsumgebung bei. Nur in einer Umgebung, in der sich Kollegen gegenseitig respektvoll und konstruktiv Rückmeldung geben, können Werte wie Offenheit und Fairness aktiv gelebt werden. Und nur in dieser Umgebung sind kontinuierliche Verbesserungen möglich, die Nutzen für den Mitarbeiter, das Team und das Unternehmen stiften. Deshalb spielt qualifiziertes Feedback für uns, bei der Gestaltung einer offenen und unterstützenden Unternehmenskultur, eine große Rolle.

Das Instrument 360-Grad-Feedback ist konzernweit in der 1&1 Drillisch AG ausgerollt und fester Bestandteil der Personal- und Organisationsentwicklung. Im Mittelpunkt steht dabei das jährliche Feedback- und Entwicklungsgespräch, in dem Mitarbeiter ihren Führungskräften direktes Feedback geben und umgekehrt. Diese Möglichkeit sensibilisiert die ganze Organisation für Offenheit und Reflexion und schafft mehr Souveränität im Geben und Einholen von Feedback. Auf diese Weise wird Feedback zu einem selbstverständlichen Bestandteil des Arbeitsalltags und kann kontinuierlich genutzt werden, um sich weiterzuentwickeln.

Weitere Feedback-Methoden werden in unserem Intranet vorgestellt und können von Teams und Einzelpersonen individuell und bedarfsorientiert eingesetzt werden. Um die Teams auf dem Weg zu einer starken Feedback-Kultur zu unterstützen, bieten wir Trainings für Mitarbeiter und Führungskräfte an, um mehr Sicherheit im Geben und Erhalten von Feedback zu erlangen. Darüber hinaus ist das Feedback von Kollegen fester Bestandteil des Prozesses, wenn sich unsere Mitarbeiter in eine Position mit zusätzlicher Verantwortung weiterentwickeln wollen.

Im Jahr 2020 wurde zudem die „Development Zone“, die sich rund um die Themen Mitarbeiterentwicklung und Feedback dreht, nach und nach für den gesamten 1&1 Drillisch Konzern eingerichtet. Neben der Abbildung der Prozesse zum Entwicklungsdialog besteht hier die Möglichkeit, persönliches und vertrauliches Feedback aus dem gesamten Unternehmen zu erhalten. Dadurch erhält jeder Mitarbeiter eine individuelle Auswertung der Entwicklungsmöglichkeiten und kann seine Weiterentwicklung aktiv planen.

## Mitarbeiterkommunikation

Als wachsendes Unternehmen ist es für 1&1 Drillisch eine Herausforderung, seinen Mitarbeitern ein offenes Ohr und Kanäle für eine angemessene Kommunikation zur Verfügung zu stellen. Gleichzeitig wächst der Bedarf, Informationen über die Strategie oder Unternehmensentwicklung an die Mitarbeiter zu vermitteln. Daher haben wir verschiedene erfolgreiche Kanäle für die Mitarbeiterkommunikation etabliert. Durch die COVID-19-Pandemie werden zudem viele Veranstaltungen in digitaler Form abgehalten, wodurch sich die Art der Kommunikation verändert hat.

- » Eine jährliche Management-Tagung bietet Führungskräften und Experten zum Jahresbeginn die Möglichkeit, sich über die Gesamtentwicklung von 1&1 Drillisch zu informieren. Aufgrund der COVID-19-Pandemie, konnte dieses Format nicht stattfinden. Alternativ wurde eine Reihe von „Allhands-Meetings“ genutzt, Informationen zur Gesamtentwicklung an die Mitarbeiter, Experten und Führungskräfte zu transportieren.
- » Einen offenen und direkten Austausch zwischen Vorständen und Mitarbeitern ermöglicht zudem das Format „Frag den Vorstand“. In einem informellen Rahmen können Mitarbeiter unmittelbar Fragen zur aktuellen Geschäftsentwicklung, zur Unternehmensführung oder anderen wichtigen Themen persönlich an die Vorstände richten. Die Veranstaltungen finden regelmäßig an allen deutschen Standorten statt. Im Geschäftsjahr 2020 gab es insgesamt 6 (2019: 7; 2018: 3) Veranstaltungen dieses Formats in der 1&1 Drillisch Gruppe. Da es sich in diesem Jahr um virtuelle Veranstaltungen handelte, haben sich durch die Standortunabhängigkeit weitaus mehr Mitarbeiter zu dem Austausch angemeldet und sind mit Fragen an die Vorstände herangetreten.
- » In vielen Bereichen arbeiten die Kollegen der verschiedenen Gesellschaften der 1&1 Drillisch Gruppe bereits als ein Team inhaltlich zusammen. Dies leben wir seit dem Berichtsjahr 2020 auch in der internen Kommunikation noch stärker: Aus den zuvor separat geführten Gruppen im Intranet ist eine gemeinsame Gruppe für 1&1 Drillisch entstanden. Durch diese Harmonisierung werden Informationen für alle Mitarbeiter von 1&1 Drillisch grundsätzlich identisch angeboten. Dadurch möchten wir für eine optimale interne Vernetzung und Kommunikation sorgen.

Aufgrund der besonderen Situation im Jahr 2020 wurden unternehmensweit die bestehenden Kommunikations- und Informationsformate in eine digitale Form überführt.

## Mitarbeiterzufriedenheit

Um Feedback von unseren Mitarbeitern zu erhalten und Verbesserungspotenziale zu entdecken, führen wir bei 1&1 seit 2009 Mitarbeiterumfragen durch und setzen das erhaltene Feedback in entsprechende Maßnahmen um. Seit 2017 findet diese Befragung regelmäßig und mittlerweile auch im gesamten 1&1 Drillisch Konzern statt.

Die letzte Mitarbeiterumfrage wurde im Oktober 2019 durchgeführt. Die interne Ergebniskommunikation hierzu ist im Dezember 2019 gestartet. Aufgrund der anhaltenden Pandemie lag der Fokus im Geschäftsjahr 2020 auf Maßnahmen zum Schutz aller Mitarbeiter und der Einhaltung aller notwendigen Schutzmaßnahmen, sowie Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Trotzdem wurde parallel weiter an einzelnen übergreifenden Initiativen gearbeitet, die aus der letzten Mitarbeiterbefragung hervorgegangen sind. Die Maßnahmen beziehen sich in erster Linie auf folgende Themen:

- » Informationen und interne Abläufe
- » Fairness und Wertschätzung
- » Respektvoller Umgang

Die Rückmeldungen unserer Mitarbeiter im Rahmen der Mitarbeiterumfrage dienen uns als wichtiger Erfolgsindikator für unsere Personalarbeit. Um einen möglichst objektiven Blick auf uns selbst zu erhalten, betrachten wir neben internen Befragungen auch die Bewertung von externen Instituten oder unabhängigen Branchenrankings.

## Aus- und Weiterbildung

### Entwicklung und Perspektiven

GRI 404  
GRI 404-2

„Wir machen Menschen erfolgreich“ ist ein Grundsatz unserer Personal- und Organisationsentwicklung. In unserem dynamischen, sich ständig wandelnden Markt bedeutet das für unsere Mitarbeiter, Verantwortung zu übernehmen und nicht nur ihre Arbeit, sondern auch ihre persönliche Entwicklung zu gestalten. Wir sind der Überzeugung, dass es für die Motivation und den Erfolgswillen unserer Mitarbeiter unerlässlich ist, Perspektiven für sich zu sehen und diese zu verfolgen. Durch das Wissen des Einzelnen wachsen gleichzeitig die Kenntnisse der Organisation insgesamt. Aktuelles Wissen sichert beispielsweise in der Informationssicherheit und Softwareentwicklung den technischen Vorsprung, so wie eine professionelle und kompetente Kundenberatung auf die Kundenzufriedenheit einzahlt.

Wir investieren daher in umfangreiche Lern- und Entwicklungsmaßnahmen und entwickeln unsere Mitarbeiter funktionsadäquat weiter. Grundlage dafür ist die individuelle „Development Journey“ unserer Mitarbeiter, die im Rahmen der jährlichen Entwicklungsgespräche vereinbart und deren Umsetzung über das Jahr hinweg überprüft wird.

GRI 404-3

Die Entwicklungspläne umfassen beispielsweise Kompetenzen, die für anstehende Aufgaben erforderlich sind, passende On-the-job- oder Off-the-job-Maßnahmen sowie Entwicklungswünsche und Präferenzen der Mitarbeiter. Damit stärken wir Eigenverantwortung und Lernbereitschaft und stellen sicher, dass die Mitarbeiter auf jeder Entwicklungsstufe noch Neues lernen können. Unsere ausgeprägte Feedback-Kultur sowie der 360-Grad-Feedback-Prozess unterstützen dabei kontinuierliches Lernen und

## SPEZIFISCHE ENTWICKLUNG IM BEREICH CUSTOMER CARE

Unsere starke Kundenorientierung erfordert professionellen Service von kompetenten Mitarbeitern. Daher schulen wir sowohl unsere (internen) Mitarbeiter als auch die Mitarbeiter unserer (externen) Dienstleister regelmäßig zu Produkten, Services und Vertrieb. Je umfassender das Wissen unserer Mitarbeiter, desto souveräner und selbstständiger können sie mit Kunden umgehen und eine hochwertige Beratung gewährleisten. Um diesen Qualitätsanspruch ab dem ersten Kundenkontakt erfüllen zu können, wurde das Ausbildungskonzept für neue Call-Center-Agenten im Rahmen des Lernstrecken-Projektes grundlegend neu gestaltet und der Fokus auf praxisorientierte Lerninhalte gelegt.

Im Rahmen der im Jahr 2020 gestarteten Sales- und Qualitätsoffensiven wurden zudem diverse Workshops und Kurztrainings entwickelt und durchgeführt, um die kommunikative und vertriebliche Leistung der externen Mitarbeiter zu steigern.

Ein letzter zentraler Aktionspunkt lag im Geschäftsjahr in der Digitalisierung der Trainings- und Weiterbildungsangebote. Zur Aufrechterhaltung eines qualitäts-sichernden Trainingsbetriebs wurden die wichtigsten Trainingsbausteine sukzessiv in ein Webinar-taugliches Format überführt und verstärkt E-Learning-Module produziert. Im Jahr 2020 wurde die Einführung der Lernziel-Matrix – ein Medium, um besonders einfach und effizient Coaching und „On-the-Job“-Training-Situationen zu strukturieren und durchzuführen – bei unseren (externen) Dienstleistern abgeschlossen. Mit Start des Projektes „Verint QM“ wurden die ersten Meilensteine hin zu einer einheitlichen Coaching-Dokumentation über ein Tool mit Call-Listening-Funktionalitäten und großem Auswertungspotenzial gelegt.

Weiterentwicklung. Die Ergebnisse der jährlichen Entwicklungsgespräche werden zentral erfasst.

Die Erfolgskontrolle besteht aus einem Zusammenspiel der Zufriedenheit mit den Weiterbildungsmöglichkeiten, der Messung des „Return on Education“, einer Einschätzung der Maßnahmenumsetzung auf Ebene einzelner Mitarbeiter im nächsten Entwicklungsgespräch sowie einem Kostencontrolling.

### Wege für die eigene Entwicklung

Ein großer Weiterbildungsbedarf besteht im Unternehmensbereich Kundenservice. Hier werden sowohl neue als auch bereits beschäftigte Mitarbeiter zu den Themen Kommunikation, Verkauf, Einwandbehandlung und Beschwerdemanagement sowie weiteren fachlichen Themen geschult. Darüber hinausgehende, von Mitarbeitern gewünschte Schulungen, werden individuell vereinbart und durch bezahlte Freistellungen unterstützt. Im Jahr 2020 wurde die Schulungsplattform von allen 1&1 Drillisch Gesellschaften etabliert, wodurch nun alle Mitarbeiter auf das umfangreiche Angebot zugreifen können:

#### » 1&1 Campus

Auf dem zentralen Schulungsportal, dem 1&1 Campus, bündeln wir interne Schulungen und E-Learnings, sodass unsere Mitarbeiter einen schnellen und einfachen Zugang zu Weiterbildungsmöglichkeiten im Unternehmen erhalten. Im 1&1 Campus bieten wir unseren Mitarbeitern aus allen Bereichen ein vielfältiges Trainingsangebot, das Methoden-Skills, Soft-Skills und Fachwissen umfasst. Um das Angebot kontinuierlich zu verbessern, wird jeder Kurs anhand der Zufriedenheit der Teilnehmer und der Weiterempfehlungsrates ausgewertet. Diese Kennzahlen lassen auf eine sehr hohe Qualität der Kurse schließen. Neben Angeboten der Personal- und Organisationsentwicklung finden sich dort auch Trainingseinheiten für die Customer-Care-Bereiche sowie Seminare aus dem technischen Schulungskatalog, dem TEC Campus, und dem Online Marketing Campus.

#### » TEC Campus

Unsere Mitarbeiter in den technischen Bereichen besitzen sehr spezifisches und tiefgehendes Wissen. Wir möchten

GRI 404-2



den Austausch untereinander und das Lernen voneinander fördern und haben daher unser Angebot im 1&1 Campus um eine Plattform erweitert, auf der Trainings zu Tools, Prozessen und Methoden sowie E-Learnings und Vorträge von Mitarbeitern für Mitarbeiter angeboten werden.

Im Fokus des TEC Campus stehen technische Fachtrainings und Vorträge, darunter Entwicklungspraktiken, Onboarding für Entwickler und agile Methoden. Themen wie Informationssicherheit und Business Process Management erreichen so eine breitere Zielgruppe. Über den TEC Campus finden ebenso interne Konferenzen statt, wie z. B. der TEC DAY oder die PASK (Project/Agile/Scrum/Kanban) Konferenz.

#### » **Traineeprogramm**

Um künftige Führungs- und Fachpositionen verstärkt aus den eigenen Reihen zu besetzen bieten wir talentierten Nachwuchskräften ein 18-monatiges Traineeprogramm an. Dieses soll den Teilnehmern die Möglichkeit bieten die Vielfalt der 1&1 Drillisch AG in den jeweiligen Vorstandsbereichen und unterschiedlichen Funktionen kennenzulernen. Neben einem Training-on-the-job profitieren die Teilnehmer von umfangreichen Entwicklungsmaßnahmen in Form von Fachschulungen sowie Seminaren zum Thema „Führung“. Der Dialog mit Führungskräften und der Erfahrungsaustausch mit anderen Trainees wird dabei großgeschrieben. Während der gesamten Laufzeit des Programms werden die Teilnehmer durch erfahrene Fachkräfte der jeweiligen Abteilungen sowie durch HR-Mitarbeiter betreut. Darüber hinaus steht jedem von ihnen eine erfahrene Führungskraft als Mentor zur Seite. Das Traineeprogramm haben wir erstmals mit fünf Teilnehmern im Mai 2020 für die Bereiche OPS CC, Finance und Online Marketing gestartet. Für 2021 ist die Fortsetzung des Traineeprogramms mit weiteren fünf Trainees geplant.

#### » **Talentförderung (MyWay+, Navigate und Women explore)**

Im Rahmen der Talent-Förderprogramme findet eine vorausschauende Entwicklung von Persönlichkeiten statt. Individuelle Entwicklungspläne sind auf die Zielposition ausgerichtet, z. B. bei MyWay+ die Entwicklung zum Experten oder zur Führungskraft. 2020 konnten auch dank dieser Maßnahmen 71,0 % (2019: 75,3 %; 2018: 65,0 %) der Führungspositionen intern besetzt werden.

Mit „Navigate“ binden wir frühzeitig hochmotivierte Leistungsträger an das Unternehmen und entwickeln schon sehr früh unternehmerisches Denken und Handeln, sowie die Reflexions- und Feedbackfähigkeit.

Mit „Women explore“ bekommen Frauen, die Chance sich unternehmensweit sichtbar und bekannt zu machen, den Erfahrungsaustausch untereinander zu fördern und sich gezielt mit ihren eigenen Stärken sowie ihrer Karriere- und Networkingstrategie auseinander zu setzen sowie Ableitungen zum Thema „Gender Diversity“ für die Gesamtorganisation daraus zu treffen.

#### » **Individuelle Angebote**

Der Personalentwicklungsbereich bietet zudem ein individuelles Beratungsangebot für

Mitarbeiter und Führungskräfte sowie zahlreiche individuell gestaltbare On-the-job-Maßnahmen und unterstützt bei der Entwicklung spezifischer Maßnahmen wie Mentorings und Hospitationen. Um die Vielzahl der vorhandenen Entwicklungsmöglichkeiten überblicken zu können, gibt es einen umfangreichen Intranet-Auftritt, der es allen Mitarbeitern transparent und gebündelt ermöglicht, auf alle relevanten Informationen rund um „Entwicklung & Lernen“ zuzugreifen. Dabei gibt es je nach Präferenz unterschiedliche Eingangskanäle, um einfach das gewünschte Ergebnis zu finden. Wie bei all unseren Produkten haben wir dabei das Feedback und den Input unserer internen Kunden kontinuierlich miteinbezogen.

## Ausblick

Mit unserem Weiterbildungsprogramm möchten wir den Ansprüchen der verschiedenen Bereiche unseres Unternehmens an Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen gerecht werden. Wir planen, die Maßnahmen in Bezug auf Ort, Zeit und Medium weiter zu flexibilisieren. Unsere Mitarbeiter sollen auch außerhalb ihres Büros Maßnahmen wahrnehmen können, Trainings auf kurze Einheiten an mehreren Tagen aufteilen und zwischen Präsenzterminen, Online-Medien und Apps wählen können. So möchten wir für jeden Lerntyp mit unterschiedlichen Vorerfahrungen und Lebenssituationen, etwa in Ausbildung oder Teilzeit, passende Möglichkeiten für lebenslanges Lernen anbieten. Für Sprachtrainings ist dies bereits möglich: Ein Pilot für Soft-Skill-Angebote wurde bereits durchgeführt und im Customer-Care-Bereich bei 1&1 Drillisch eingeführt. In der Testphase befinden sich momentan auch digitale Trainings, von denen wir jene etablieren werden, die sich als erfolgversprechend abzeichnen.

## Weiterbildung in Zahlen

Auch im Jahr 2021 arbeiten wir an der zentralen Erfassung der Weiterbildungskennzahlen, um eine zunehmend vollständige Berichterstattung über deren Umfang und Art zu erleichtern.

GRI 404-1

Aus- und Weiterbildungsstunden	2020
Aus- und Weiterbildungsstunden für unsere Mitarbeiter	54.520
Aus- und Weiterbildungsstunden für unsere Mitarbeiter pro Mitarbeiter <sup>(1)</sup>	17,1
Aus- und Weiterbildungsstunden für unsere Dienstleister	31.925

Tabelle 5

(1) Angabe bezieht sich auf alle aktiven Mitarbeiter des 1&1 Drillisch Konzerns.

## Nachwuchssicherung und Talentgewinnung

Im stark umkämpften Markt um Fachkräfte im Telekommunikations- und IT-Sektor gelingt es 1&1 Drillisch, Schlüsselpositionen mit Top-Kräften zu besetzen und damit der Geschäftsausweitung gerecht zu werden. Neben einem zielgruppengerechten Arbeit-

gebermarketing, Kooperationen mit Aus- und Weiterbildungsträgern und dem positiven Abstrahleffekt der Produktmarken steht ein kandidatenfreundlicher, wettbewerbsfähiger Akquise- und Auswahlprozess im Bereich Recruiting im Mittelpunkt der erfolgreichen Personalgewinnung.

### **Design your Career – vielfältige Chancen in einem wachsenden Unternehmen**

Als wachsendes Unternehmen bieten wir unseren Mitarbeitern einen zukunftssicheren Arbeitsplatz mit spannenden Projekten, individuellen Weiterbildungschancen und Perspektiven. Mit dem Leitspruch „Design your Career“ bringt das Unternehmen dieses Versprechen auf den Punkt. Er besagt, dass die Karrierewege bei uns für jeden einzelnen Mitarbeiter weitgehend individuell verlaufen können und dass der Mitarbeiter selbst seine Entwicklung mitgestalten kann.

### **Ausbildung**

GRI 102-12

Die Ausbildung erfolgt im Auftrag der 1&1 Drillisch Gruppe durch die United Internet Sourcing & Apprenticeship GmbH, die von den jeweils zuständigen Industrie- und Handelskammern (IHK) als Ausbildungsbetrieb anerkannt ist. Gemeinsam mit anderen Gesellschaften des United Internet Konzerns werden Auszubildende in verschiedenen kaufmännischen und technischen Lehrberufen mit dem Ziel der anschließenden Übernahme qualifiziert. Dadurch können einheitlich hohe Ausbildungsstandards gewährleistet und standortübergreifende Ausbildungsformate etabliert werden.

### **Studierende und Schüler**

Um junge Talente frühzeitig einzubinden, arbeiten wir mit Hochschulen und Universitäten zusammen. Dazu haben wir unterschiedliche Nachwuchsförderungsprogramme entwickelt, die ein Duales Studium ermöglichen oder dazu dienen, Absolventen in unsere Unternehmenswelt zu integrieren.

GRI 102-12



Siehe „Fair Company Initiative“

Eine besondere Verantwortung tragen wir auch gegenüber unseren Praktikanten. Zu fairen Rahmenbedingungen, wie einer angemessenen finanziellen Aufwandsentschädigung und einer persönlichen Betreuung, verpflichten wir uns im Rahmen der „Fair Company Initiative“. Praktikanten, die wir jedes Jahr unter anderem in den Bereichen IT, Produktmanagement, Online-Marketing, Finanzen und HR einstellen, betonen regelmäßig den hohen Lerneffekt bei 1&1 Drillisch.

Schülern bieten wir an, unser Unternehmen sowie das Berufsleben allgemein im Rahmen von Kurzpraktika kennenzulernen. Neben ersten Kooperationen und Veranstaltungen mit Schulen bietet 1&1 Drillisch individuelle Berufsberatungen unter anderem im Kontext des Girls' und Boys' Day an. In den Sommer- und Herbstferien führen Auszubildende einwöchige Programmierkurse für Kinder und Jugendliche ab 13 Jahren durch, die

auf sehr große Nachfrage stoßen. In der aktuellen Pandemie-Situation wurden alle hier genannten Formate so weiterentwickelt, dass sie digital angeboten werden konnten.

## Diversität und Chancengleichheit

1&1 Drillisch erachtet Diversität nicht nur als wünschenswert, sondern als ganz entscheidend für den Erfolg des Unternehmens. Dementsprechend verfolgt die Gesellschaft insgesamt eine Unternehmenskultur, in der alle Mitarbeiter Wertschätzung und Chancengleichheit erfahren, unabhängig von Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Geschlecht und geschlechtlicher Identität, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung und Identität. Für jeden Mitarbeiter sollen das Tätigkeitsfeld und die Funktion gefunden werden, in denen die individuellen Potenziale und Talente bestmöglich ausgeschöpft werden können.

GRI 405  
GRI 405-1  
GRI 406

### DIVERSITY STATEMENT

1&1 Drillisch steht für eine Unternehmenskultur, in der Wertschätzung für Verschiedenheit großgeschrieben wird. Denn nur eine Belegschaft, die die zahlreichen Facetten der Gesellschaft widerspiegelt, bietet optimale Rahmenbedingungen für Kreativität und Produktivität und macht Mitarbeiter – sowie das Unternehmen selbst – unverwechselbar. Durch diese einzigartige Vielfalt entsteht ein unvergleichbares Ideen- und Innovationspotenzial, das die Wettbewerbsfähigkeit der Gesellschaft steigert und Chancen für alle bietet.

Angefangen bei den Auswahl- und Besetzungsprozessen bis hin zur Personalentwicklung wird das Thema daher in allen Bereichen unseres Unternehmens mitgedacht. Individuelle Eignung und Engagement sind die einzigen Kriterien für eine Entwicklung und Karriere bei uns. Dies wird für jeden zugänglich und transparent auf unseren internen Entwicklungs- und Karriereseiten dargelegt.

Das 2019 erarbeitete „Diversity Statement“ dient uns dabei als Leitbild für sämtliche Diversity-Aktivitäten im Unternehmen. Geplant, gesteuert und weiterentwickelt werden die Diversity-Maßnahmen von einem 2020 neu aufgesetzten und interdisziplinär aufgestellten Projektteam.

Individuelle Stärken – also alles, was die einzelnen Mitarbeiter innerhalb des Unternehmens einzigartig und unverwechselbar macht – haben es dem Konzern erst ermöglicht, zu dem zu werden, was er heute ist. Eine Be-

legschaft, die sich aus verschiedensten Persönlichkeiten zusammensetzt, bietet optimale Rahmenbedingungen für Kreativität und Produktivität. Das daraus resultierende Ideen- und Innovationspotenzial stärkt die Wettbewerbsfähigkeit der Gesellschaft und steigert die Chancen in Zukunftsmärkten.

Auch die Kunden von 1&1 Drillisch mit ihren vielfältigen Bedürfnissen schätzen einen Geschäftspartner, der ihrer eigenen Diversität gerecht wird. Über unterschiedliche Produktpaletten bzw. Preisgestaltungen wollen wir den Kundenwünschen entsprechen.

Diversität stellt zudem einen Faktor der Mitarbeiterzufriedenheit und ein wichtiges Entscheidungskriterium für Bewerber bei der Auswahl ihres Arbeitgebers dar. Um unseren Umgang mit Diversität zu reflektieren, erfragen wir in unserer Mitarbeiterumfrage die Zustimmung zu der Aussage „Im Unternehmen werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

gleichbehandelt – unabhängig von z. B. Alter, Geschlecht, Religion, Herkunft“. Die Ergebnisse hierzu sind sehr positiv und bekräftigen uns in unserem respektvollen Umgang miteinander.

Bereits in den Onboarding-Veranstaltungen für neue Mitarbeiter thematisieren wir die Bedeutung von Diversity in unserem Unternehmen. In Rahmen unseres Onboardings für neue Führungskräfte nutzen wir außerdem das Online-Training der „Initiative Chefsache“ zum Thema „Unconscious Bias: Training für vorurteilsfreie Personalentscheidungen“. Weitere Maßnahmen zur Sensibilisierung von Mitarbeitern und Führungskräften sind in Planung und sollen in die Onboarding-Veranstaltungen und unsere „Leadership Development“-Angebote einfließen.

#### GRI 406-1

Wir tolerieren keine Form von Diskriminierung, Belästigung oder Bedrohung am Arbeitsplatz. Mit unserer Personalabteilung, dem Compliance-Bereich sowie speziellen Vertrauenspersonen stellt 1&1 Drillisch verschiedene vertrauenswürdige Anlaufstellen zur Verfügung. Wir nehmen jeden Hinweis auf Diskriminierung sehr ernst und haben den Anspruch, jeden gemeldeten Sachverhalt aufzuklären.

### Diversität in der Umsetzung

#### GRI 102-8

#### GRI 401-1

#### GRI 405-1

Im Folgenden zeigen wir die Zusammensetzung unserer Mitarbeiter nach Geschlecht und Alter. Zudem waren 2020 10,4 % (2019: 11,4 %; 2018: 9,7 %) unserer Stammmitarbeiter in Teilzeit beschäftigt.

Tabelle 6

Mitarbeiter nach Geschlecht in %	2018 <sup>(1)</sup>	2019 <sup>(2)</sup>	2020
Frauen	37,9	37,7	37,0
Männer	62,1	62,3	63,0

(1) Angaben beziehen sich auf aktive Stammmitarbeiter inklusive Mitarbeiter in Elternzeit zum 31. Dezember.

(2) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter zum 31. Dezember.

39,5 % der Neueinstellungen im Berichtsjahr waren Frauen (2019: 42,6 %) unter den neu eingestellten Führungskräften betrug der Anteil 25,9 % (2019: 30,0 %). Zum 31. Dezember 2020 arbeiteten insgesamt neun Frauen (2019: 7) in den ersten beiden Führungsebenen, was einer Quote von 13,0 % (2019: 10,0 %) entspricht. Die Differenz auf die angestrebte 18%-Marke liegt bei vier Frauen (2019: 6) und hat sich somit im Vergleich zum Vorjahr verringert. Dennoch liegen wir weiterhin unter unserem Zielwert und sehen damit für 2021 nach wie vor Handlungsbedarf.

Tabelle 7

Mitarbeiter nach Alter <sup>(1)</sup> in %	2018	2019	2020
Unter 30 Jahren	18,5	21,7	23,9
30-39 Jahre	39,1	36,1	32,1
40-49 Jahre	27,8	26,2	27,3
Ab 50 Jahre	14,8	16,0	16,7

(1) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter zum 31. Dezember.

Das Durchschnittsalter der Mitarbeiter bei 1&1 Drillisch lag zum 31. Dezember 2020 bei 38,5 Jahren (2019: 38,4 Jahre; 2018: 39,0 Jahre). Unsere im Berichtsjahr neu eingestellten Stammmitarbeiter waren im Schnitt 33,0 (2019: 34,9<sup>14</sup>) Jahre alt.

<b>Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnis und Geschlecht in %<sup>(1)</sup></b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Frauen Vollzeit	74,0	74,9
Männer Vollzeit	97,4	95,7
Frauen Teilzeit	26,0	25,1
Männer Teilzeit	2,6	4,3

Tabelle 8

(1) Angaben beziehen sich auf unsere aktiven Stammmitarbeiter ohne Werkstudenten, Schüler, Praktikanten, Diplomanden und Aushilfen zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres.

<b>Mitarbeiter nach Arbeitsvertrag und Region in %<sup>(1)</sup></b>	<b>2020</b>
Frauen befristeter Arbeitsvertrag	5,2
Männer befristeter Arbeitsvertrag	7,1
Frauen unbefristeter Arbeitsvertrag	32,3
Männer unbefristeter Arbeitsvertrag	55,4
Befristeter Arbeitsvertrag Inland	12,2
Unbefristeter Arbeitsvertrag Inland	87,8

Tabelle 9

(1) Die Zahlen beziehen sich auf unsere aktiven Mitarbeiter zum 31. Dezember des Geschäftsjahres 2020.

## Gender Diversity

Wir haben das Ziel auf den ersten beiden Führungsebenen 18 % der Stellen mit Frauen zu besetzen. Im Jahr 2020 stand deshalb das Thema Diversität besonders im Fokus.

### Ziele

Um unsere angestrebte Frauenquote in Führungspositionen zu erreichen, haben wir uns folgende Maßnahmen vorgenommen:

#### 1. Employer Branding/HR Marketing

Ziel ist es, unsere Attraktivität als Arbeitgeber für Frauen am Markt zu stärken und mehr Vakanzen mit Frauen zu besetzen. Das wollen wir erreichen, indem wir an relevanten Veranstaltungen teilnehmen, die Stellenanzeigen genderneutral formulieren, interne Prozesse überprüfen und gegebenenfalls neu aufsetzen und bereits im Auszubildendenmarketing ansetzen.

(14) Die Zahl wurde nachträglich angepasst aufgrund des Einbezugs von Strato, home.pl, United Domains und World4You.



Siehe „Komm, mach MINT“

Seit dem Jahr 2018 ist 1&1 zudem Partner des Netzwerks „Komm, mach MINT.“ – Nationaler Pakt für Frauen in MINT-Berufen ( Mathematik, Informatik, Naturwissenschaft und Technik). Die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Initiative möchte Mädchen und Frauen für MINT-Studiengänge und -Berufe begeistern und so unter anderem dem sich abzeichnenden Fachkräftemangel begegnen.

## 2. Development



Gender Bias: bezeichnet systematische Verzerrungseffekte, die durch geschlechtsbezogene Stereotypisierungen und Vorurteile geprägt sind und sowohl Wahrnehmungen als auch Entscheidungen beeinflussen

Durch entsprechende Qualifizierungsangebote und Potenzialprozesse wollen wir unsere Führungskräfte hinsichtlich des Umgangs mit Gender-Bias-Themen und Stereotypen besonders sensibilisieren und qualifizieren und Frauen für und in Führungs- bzw. fachlicher Verantwortung stärken.

## 3. Vernetzung/Austausch & Kommunikation

Wir wollen die Aufmerksamkeit für (Gender) Diversity in der Organisation erhöhen und einen Beitrag dazu zu leisten, Diversity als gelebten Wert noch stärker in die Unternehmenskultur zu verankern. Das wollen wir mittels verschiedener Vernetzungs- und Austauschformate erreichen.

## 4. Rahmen



Siehe „Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz“, S. 58

Ziel ist es, geeignete Rahmenbedingungen innerhalb des Unternehmens für Gender Diversity zu schaffen und zu stärken. Zum Beispiel nutzt 1&1 Drillisch das „Employee Assistance“-Programm (EAP), einen externen und unabhängigen Familienservice, der zu einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie beiträgt.

## Rückblick

Im Jahr 2018 haben wir eine neue Funktion etabliert, die sich gezielt mit der Förderung von Diversität generell und Frauen im Speziellen beschäftigt. Ein wichtiger Schritt in den zurückliegenden Jahren war es, Impulse aus der Organisation sowie Wirkmechanismen über entsprechende Analysen und Berichterstattungen besser zu verstehen, unsere Maßnahmen danach auszurichten und in einer übergreifenden Roadmap zusammenzuführen.

Bei der aktiven Förderung von Frauen auf allen Ebenen setzen wir sehr früh an, etwa durch Programmierkurse für Schülerinnen und Schüler, ausgerichtet von unseren Auszubildenden. Hier konnten wir 2020 zwei Kurse in Zusammenarbeit mit dem BeoNetzwerk des Stadtjugendausschuss e.V. Karlsruhe durchführen.

Andere geplante Veranstaltungsteilnahmen konnten aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht stattfinden. Dazu zählen unter anderem der landesweite Girls' und Boys' Day, sowie die Karrieremessen „her Career“ und „women & work“, die von Veranstalterseite kurzfristig abgesagt wurden. Teilweise ist eine virtuelle Version der Formate für das kommende Jahr in Planung und eine Teilnahme unsererseits vorgesehen.

Für unsere Mitarbeiterinnen haben wir mit „Women explore“ ein Talent- und Netzwerkangebot initiiert. 2020 haben 21 Frauen aus sämtlichen Unternehmensbereichen daran teilgenommen – eine Neuauflage für 2021 ist in Planung. Bei „Women explore“ geht es darum, Frauen mit starker Leistung unternehmensweit sichtbar und bekannt zu machen, den Erfahrungsaustausch untereinander zu fördern, den Teilnehmerinnen eine gezielte Auseinandersetzung mit ihren eigenen Stärken sowie ihrer Karriere- und Netzwerkstrategie zu ermöglichen sowie Ableitungen für die Gesamtorganisation daraus zu ziehen. Hierzu kamen die Teilnehmerinnen in persönlichen und virtuellen Netzwerktreffen zusammen, arbeiteten in selbstorganisierten Lerngruppen gemeinsam an diesen Themen und tauschten sich mit den Vorstandspaten des Programms sowie verschiedenen Führungskräften und Experten dazu aus. Dies hat zur übergreifenden Sensibilisierung beigetragen und wichtige Dialoge angestoßen. So konnten Erkenntnisse und Impulse für unsere Organisation hinsichtlich weiterer Verbesserungen rund um Gender Diversity und mehr Frauen in Führungspositionen abgeleitet werden.

Im Rahmen von „Women explore“ wurde auch ein Pool an weiblichen „Role Models“ ins Leben gerufen, die Kolleginnen in unserem Unternehmen für Austausch und Mentoring zur Seite stehen und intern transparent für alle unterschiedliche Beispiele für mögliche Karrierewege von Frauen bei 1&1 Drillisch aufzeigen.

Außerdem halten unsere „Role Models“ und weitere Kolleginnen Vorträge auf externen Veranstaltungen rund um das Thema Karriere bei 1&1 Drillisch. Dieses Jahr haben wir z. B. an einer Veranstaltungsreihe der „Digital Media Women e.V.“ teilgenommen, die spannende, inspirierende und mutige Macherinnen vorstellt.

Für unsere weiblichen Führungskräfte und Experten bieten wir Netzwerk- und Entwicklungsangebote wie das Austauschformat „Frauen-in-Führung-Stammtisch“ und den Workshop „Female Leadership“ an.

## **Familie und Beruf**

Eine Voraussetzung für Vielfalt ist auch, dass alle Mitarbeiter Familie und Beruf gut miteinander vereinbaren können. Im Zuge eines Pilotprojekts haben unsere Mitarbeiter daher die Möglichkeit, über einen „Cover Day“ anlassunabhängig, einzelne Tage mobil von zu Hause aus zu arbeiten.

Mit unserem 2019 eingeführten externen und unabhängigen Familienservice bieten wir bei Bedarf individuelle Hilfen an: Unterstützung bei der Kinderbetreuung, z. B. kostenfreie Notfall-Betreuungsplätze bis 12 Jahren, Ferienprogramme (auch virtuell), Beratung



zu Elterngeld, Kita & Co., Vermittlung von Haushaltshilfen, Unterstützung bei der Pflege von Angehörigen und in persönlichen Krisensituationen. Gerade in Zeiten von COVID-19 konnten wir damit den Mitarbeitern nachhaltige Unterstützung in herausfordernden Situationen bieten.

Seit 2020 bieten wir außerdem regelmäßig Netzwerkveranstaltungen und Vorträge zu Themen wie „Elternzeit & Karriere“ an. Hier tauschen sich Mitarbeiter untereinander aus und teilen Erfahrungen und Best Practices.

### **Internationalität**

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.

### **LGBT+**

Die Stiftung „PrOut@Work“ und die UHLALA Group machen mit der Auszeichnung „Germany's Top 50 LGBT+ Voices 2020“ lesbische, schwule, bisexuelle sowie trans- und inter-Personen in der Arbeitswelt sichtbar und setzen damit ein Zeichen für Vielfalt. Ausgezeichnet werden LGBT+-Thementreiber in Unternehmen, die nicht nur im eigenen Sinne für mehr Gleichberechtigung eintreten, sondern Stimme und Vertreter für ihre queeren Kollegen sind.

Es freut uns sehr, dass unsere Mitarbeiterin Michelle Thiele bereits das zweite Jahr in Folge zu den Preisträgerinnen gehört. Michelle ist bereits seit zwölf Jahren erfolgreich bei der 1&1 Telecommunication SE tätig. Sie wurde körperlich als Mann geboren, entdeckte jedoch schon in ihrer Jugend ihr inneres Frau-Sein. Seit 2018 lebt sie nun auch während der Arbeit als offen transgeschlechtliche Frau. Mit dem Rückenwind der Akzeptanz und Anerkennung für ihren Mut, diesen Schritt gegangen zu sein, setzt sie sich nun im Unternehmen aktiv im Sinne einer Sensibilisierung für die Belange queerer Menschen ein und steht als Ansprechpartnerin trans- und inter-Mitarbeitern unterstützend zur Seite.

Der Aufbau eines internen Netzwerkes zum Thema LGBT+ in Zusammenarbeit mit weiteren Kollegen ist in Planung.

### **Ausblick Diversität und Chancengleichheit**

Auch wenn wir bereits viele erfolgreiche Maßnahmen rund um Diversität und Chancengleichheit umsetzen konnten, möchten wir diese im kommenden Jahr weiterverfolgen und ausbauen. Mit dem für 2021 geplanten Fokusthema „Unconscious Bias“ werden

wir gezielte Kommunikations-, Entwicklungs- und Vernetzungsangebote aufsetzen, die Führungskräfte und Mitarbeiter im gesamten Unternehmen zur bewussten Auseinandersetzung mit Stereotypen und Vielfalt anregen und es ihnen ermöglichen, sich in der eigenen Rolle und im eigenen Arbeitsumfeld ganz konkret für mehr Vielfalt einzusetzen.

## **Fairer Lohn**

Die leistungsgerechte und faire Vergütung unserer Mitarbeiter ist ein wichtiger Bestandteil unserer Personalstrategie. Unser Anspruch ist es, unseren Mitarbeitern ein marktgerechtes, faires, transparentes und in die Unternehmensstrategie eingebettetes attraktives Angebot hinsichtlich Vergütung und Sozialleistungen zu machen. Die Grundlage für ein vergleichbares, rechtssicheres und faires Vergütungssystem ist unsere interne Vergütungsrichtlinie. Hier sind Regelungen und Vorgehensweisen bei Gehaltsveränderungen gruppenweit klar definiert.

GRI 102-41  
GRI 405-2

Je nach Funktion und Verantwortung sind variable Komponenten Bestandteil der Vergütung. Sie werden nach dem Leistungsprinzip gezahlt. Über die finanzielle Vergütung hinaus bietet 1&1 Drillisch verschiedene Zusatzleistungen, wie betriebliche Altersvorsorge, vermögenswirksame Leistungen, Präventionsprogramme innerhalb unseres betrieblichen Gesundheitssystems sowie Vergünstigungen auf unsere Produkte.

Unsere Gehälter werden nach ihrer Höhe und ihrer zeitlichen Entwicklung unabhängig von Geschlecht oder anderen, nicht-funktions- oder -fachspezifischen Merkmalen festgesetzt. Um eine angemessene und faire Bezahlung sicherzustellen, erstellen wir halbjährlich interne Vergleiche nach Funktionen, berücksichtigen Marktentwicklungen und -analysen und bedienen uns externer Benchmarks. Änderungen in der Gesetzgebung zur Vergütung von Mitarbeitern, wie z. B. Mindestlohngesetze, werden vollständig in der Vergütungspraxis umgesetzt. Wir stellen stets sicher, dass die Bezahlung unserer Mitarbeiter mit allen gesetzlichen Vorschriften im Einklang steht.

## **Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz sind Teil unserer Fürsorgepflicht gegenüber unseren Mitarbeitern. Als verantwortungsvoller Arbeitgeber verfolgen wir das Ziel, Unfälle, Erkrankungen und Risiken so weit wie möglich zu verringern und die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu fördern. Das Betriebliche Gesundheitsmanagement des 1&1 Drillisch Konzerns wird im Auftrag der 1&1 Drillisch Gruppe von der United Internet Corporate Services GmbH geleistet. Wir befassen uns schwerpunktmäßig mit dem Betrieblichen Gesundheitsmanagement inklusive Präventionsmaßnahmen, um das Risiko psychischer und physischer Belastungen zu senken und dem Arbeitsschutz an den Standorten zu erhöhen.

GRI 403

In jährlichen Sitzungen werden alle relevanten Themen rund um diese beiden Säulen besprochen. Dabei geht es um aktuelle Entwicklungen und die Organisation von Ge-

fährdungsbeurteilungen sowie die Erfüllung aller gesetzlich relevanten Vorgaben, wie z. B. die Erhebung von Belastungen durch die COVID-19-Pandemie.

#### GRI 403-2

Angesichts der COVID-19-Pandemie seit Anfang des Jahres 2020 wurden schwerpunktmäßig Prozesse und Maßnahmen im Sinne des erhöhten Arbeitssicherheitsstandards und der SARS-CoV-2 Arbeitsschutzregel in enger Abstimmung mit Experten zur Betriebsmedizin und Arbeitssicherheit etabliert und umgesetzt. Generell wurden Maßnahmen rund um folgende Themen behandelt:

- » Entwicklung und Etablierung eines Betriebskonzepts und Vorbereitungen für Krisenszenarien
- » Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung zu COVID-19 (Begehungen, Maßnahmenkatalog, kontinuierliche Anpassung von Maßnahmen und Prozessen), die von der BAD GmbH, unserem externen Dienstleister für Gesundheitsvorsorge und Sicherheitstechnik, durch ein Siegel attestiert wurde
- » Etablierung von Prozessen bei Verdachts- und Infektionsfällen
- » Ansteckungsprävention durch Verhaltens- und Hygienemaßnahmen bzw. -regeln
- » Interne Kommunikation und Schulung für Transparenz und Sensibilisierung sowie Implementierung eines Gesundheitsportals (Corona-Gesundheitsportal)
- » Beratungs- und Unterstützungsangebote (unter anderem betriebsmedizinische Beratung für Risikogruppen, Krisen-Hotlines, Empfehlungen zur Ergonomie im Homeoffice)
- » Anpassung der Prozesse und Strukturen zum Arbeiten im Homeoffice

### **Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)**

#### GRI 403-1

Mit der Einführung der Arbeitsmedizin und der Beauftragung von Betriebsärzten für alle Standorte im Jahr 2017 wurde das Thema Betriebliches Gesundheitsmanagement implementiert und zentral für alle Standorte umgesetzt. Dabei orientiert sich der Aufbau des konzernweiten BGMs an den Anforderungen zum Gesundheitsschutz des Arbeitsschutzgesetzes (ArbSchG). Dort sind die Aufgaben und Pflichten für Unternehmen klar definiert und wurden von 1&1 Drillisch entsprechend umgesetzt. Die Umsetzung dieser gesetzlichen Anforderungen wird durch Aufsichtsbehörden und die zuständige Berufsgenossenschaft geprüft, wobei letztere auch als fachlicher Ansprechpartner rund um die Umsetzung spezifischer Maßnahmen dient.

#### GRI 403-2

#### GRI 403-3

#### GRI 403-5

#### GRI 403-7

#### GRI 403-8

Betriebliches Gesundheitsmanagement bei 1&1 Drillisch inkludiert unter anderem die Themen Gefährdungsbeurteilungen, arbeitsmedizinische Betreuung, Gesundheitsförderungsangebote bzw. Präventionsmaßnahmen, die darauf abzielen das Risiko psychischer und

physischer Belastungen zu senken und eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie herbeizuführen. Die Maßnahmen gelten für alle Stammmitarbeiter in Deutschland.

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement wird laufend strategisch weiterentwickelt und ausgebaut. Zum Beispiel wurden Gremien wie der Arbeitsschutzausschuss gebildet, der in regelmäßigen Sitzungen Maßnahmen definiert, evaluiert und anpasst. Zudem wurden an den einzelnen Standorten Koordinatoren ernannt, die bei der Umsetzung von betrieblichen und gesundheitsfördernden Maßnahmen unterstützen. Durch den Aufbau standardisierter Prozesse werden die Mitarbeiter bei der Beantragung spezifischer Arbeitsmittel unterstützt. Zudem wurden zentrale Schnittstellen geschaffen, um übergreifend mit den verantwortlichen Akteuren zum Employee Assistance Program (EAP) sowie Arbeitsschutz und Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) in Austausch zu kommen.

In unserem Gesundheitsmanagement legen wir folgende Schwerpunkte, die hauptsächlich der Prävention dienen:

- » Unser Facility Management führt regelmäßige Gefährdungsanalysen in den Gebäuden an unseren Standorten sowie Brandschutzübungen, inklusive Gebäudeevakuierung, durch.
- » Für die arbeitsmedizinische Betreuung arbeiten wir mit Arbeitsmedizinerinnen zusammen. Da viele unserer Mitarbeiter überwiegend im Sitzen arbeiten, werden die Arbeitsplätze regelmäßig überprüft, angepasst und bei Bedarf Sitzarbeitsplätze durch höhenverstellbare Schreibtische ersetzt. Bei der Einrichtung neuer Gebäude achten wir vor allem in Besprechungsbereichen auf räumliche Bedingungen für Steh- und Sitzmöglichkeiten. Darüber hinaus gibt es verschiedene Ergonomie-Angebote wie Blogbeiträge, Gesundheitsvideos oder pdf-Dateien zum Download mit Empfehlungen zum ergonomischen Arbeiten und Ausgleichsübungen. Mit Anti-Stress-Trainings sowie der Vermittlung einer ausgleichenden und deeskalierenden Gesprächsführung möchten wir darüber hinaus z. B. die Belastung unserer Mitarbeiter in den Call-Centern reduzieren.
- » Zusätzlich bieten wir an allen Standorten professionelle gesundheitsfördernde Maßnahmen an, die durch externe Dienstleister durchgeführt werden. Hierzu zählen Gripeschutzimpfungen, arbeitsmedizinische Betreuung und Vorsorgeuntersuchungen sowie an die neuen Rahmenbedingungen durch die COVID-19-Pandemie angepasste, virtuelle Angebote zur Entspannung und Bewegung. Darüber hinaus haben wir im Jahr 2018 erstmals eine Gefährdungsbeurteilung möglicher Stressfaktoren am Arbeitsplatz durchgeführt. Die Erhebung wurde für alle Arbeitsplatztypen im selben Jahr abgeschlossen und 2019 ein strukturierter Follow-up-Prozess zur Umsetzung der Maßnahmen angestoßen. Beispielsweise wurde ein Schulungsformat für Führungskräfte zur Unterstützung von psychisch belasteten Mitarbeitern entwickelt und getestet, welches 2020 ausgerollt und erfolgreich umgesetzt wurde.
- » Im Rahmen unserer Mitarbeiterumfrage 2018 wurde der Wunsch deutlich, die bereits bestehenden Angebote zur Gesundheitsförderung noch weiter auszubauen. Hierzu

GRI 403-6

GRI 403-4

entwickelt das Gesundheitsteam in enger Zusammenarbeit mit Schnittstellen wie z. B. der Personal- und Organisationsentwicklung das Konzept des Betrieblichen Gesundheitsmanagements und der Gesundheitskommunikation mit dem Ziel einer strategischen Ausgestaltung und Erweiterung des Angebots kontinuierlich weiter. Die Priorisierung liegt dabei auf den Themen Bewegung, Ernährung und Umgang mit Stress bzw. Resilienz-Stärkung in Zeiten von COVID-19. Die Mitarbeiter werden im Intranet über die Maßnahmen und Angebote zur Gesundheitsförderung informiert und können über ein Gesundheitspostfach Vorschläge und Ideen einreichen. Zudem finden regelmäßige Evaluationen zu gesundheitsfördernden Angeboten statt, die uns die Möglichkeit geben, Feedback aus der Belegschaft aufzunehmen und die Formate regelmäßig weiterzuentwickeln.

#### GRI 403-4

- » Damit sich Berufs- und Privatleben auch in herausfordernden Situationen gut miteinander vereinbaren lassen, unterstützt 1&1 Drillisch alle Mitarbeiter in Deutschland seit dem 1. Juni 2019 mit einem EAP in Kooperation mit einem externen und unabhängigen Familienservice. Die Ansprechpersonen des Dienstleisters sind rund um die Uhr telefonisch erreichbar und stehen für eine vertrauliche Beratung zu drei Kernthemen zur Verfügung: Elternberatung/Kinderbetreuung, Pflege von Angehörigen und persönliche Ausnahmesituationen. Die Unterstützungsangebote zum Themenschwerpunkt „Elternberatung/Kinderbetreuung“ erstrecken sich z. B. von der Beratung zum Elterngeld über die Vermittlung von altersgerechter Ferienbetreuung bis hin zur Schulberatung und Notbetreuung. Bei der „Pflege von Angehörigen“ werden unter anderem die Finanzierung von Pflege und weitere Hintergrundinformationen zu diesem Thema adressiert sowie die Vermittlung von Haushalts- oder Einkaufshilfen übernommen. Auch in persönlichen Ausnahmesituationen wie Stress, Krankheit, Sucht oder bei finanziellen Notlagen unterstützt der Familienservice unsere Mitarbeiter durch Präventions- sowie Unterstützungsangebote z. B. durch Remote-Beratung, Trainings zur Stärkung der Resilienz, Achtsamkeits- und Entspannungskurse, psychotherapeutische Notfall- oder Krisenbetreuung sowie die Vermittlung medizinischer Hilfe, Therapeuten oder Kliniken in Akutsituationen. In regelmäßigen Abständen werden die Mitarbeiter, durch Beiträge im Intranet, über den Service und weitere gesundheitsbezogene Maßnahmen informiert.
- » Angepasst an die neue Situation der COVID-19-Pandemie, wurden neue, insbesondere virtuelle Formate zur Gesundheitsförderung entwickelt und implementiert. Beispielsweise wurde als Alternative zu den Firmenläufen mit der „B2Mission 2020“ eine App-gesteuerte Lauf- und Bewegungs-Challenge angeboten. Im Rahmen dieser Gesundheitsaktion konnten die Mitarbeiter aller Standorte in Deutschland vier Wochen lang gemeinsam als 1&1 Team gegen Unternehmen aus ganz Deutschland angetreten. Neben dem Spaß an der Herausforderung zielte die Aktion darauf ab, die Mitarbeiter dazu zu motivieren, auch in Zeiten von COVID-19 in Bewegung und somit fit zu bleiben und gleichzeitig den Gemeinschaftsgedanken zu fördern. Darüber hinaus wurde ein Corona-Gesundheitsportal im Intranet implementiert, um den Mitarbeitern einen guten Überblick und schnellen Zugriff auf relevante Web-Seminare/-Kurse, weitere „Hilfe-zur-Selbsthilfe-Angebote“ und wichtige firmeninterne Informationen zu geben.

Im Jahr 2021 soll der Fokus im Betrieblichen Gesundheitsmanagement auf der strategischen Weiterentwicklung der Angebote, Maßnahmen und Gesundheitskommunikation liegen. Unter anderem sollen im Zuge eines Kommunikationskonzeptes das Gesundheitsportal und die interne Kommunikation durch den Aufbau von Multiplikatoren ausgebaut werden. Zudem sind weitere virtuelle Formate wie Gesundheitstage in Planung, um etwaigen COVID-19-bedingten Ausfällen von Präsenzveranstaltungen entgegenzuwirken.

### Arbeitssicherheit

Unter Berücksichtigung der berufsgenossenschaftlichen und staatlichen Vorschriften und Regeln werden jährliche Sicherheitsbegehungen mit Experten der BAD GmbH an allen Standorten durchgeführt. Die Auswertung und Umsetzung behördlicher Berichte und die Durchführung einer zentralen Arbeitsschutzausschusssitzung sowie Sitzungen an Standorten mit einer erhöhten Mitarbeiteranzahl finden ebenfalls statt. Im Rahmen eines Weiterentwicklungsprozesses befindet sich der Arbeitsschutz auf Grundlage der staatlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorschriften und Regeln in kontinuierlicher Entwicklung.

### Abwesenheit in Zahlen

Die beschriebenen Maßnahmen haben das Ziel, belastungsbedingte Abwesenheiten und Unfälle am Arbeitsplatz zu senken. Auch zukünftig möchten wir die Ursachen für Abwesenheiten und Unfälle mit unserem Arbeitsmediziner analysieren, um gegebenenfalls weitere Maßnahmen ableiten zu können.

GRI 403-2  
GRI 403-9  
GRI 403-10

Abwesenheit	2018 <sup>(1)</sup>	2019 <sup>(2)</sup>	2020
Krankheitsbedingte Abwesenheit (Quote in %)	6,9	7,1	5,6
Anzahl Unfallmeldungen	0	6	13
davon Wegeunfälle in %	0	16,7	15,3

Tabelle 10

(1) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter der 1&1 Telecommunication SE und ihrer Tochtergesellschaften zum 31. Dezember.


(2) Angaben beziehen sich auf die Stammmitarbeiter der 1&1 Drillisch Gruppe zum 31. Dezember.

# KLIMA- UND UMWELTSCHUTZ


## Managementansatz

### Wesentlichkeit, Auswirkungen und Risiken

GRI 103-1  
GRI 201-2

 Siehe „Kundenbelange und Produktverantwortung“, S. 20

Unser Angebot von Internet- und Telekommunikationsdiensten fußt auf dem Betrieb unserer nach internationalen Sicherheitsstandards zertifizierten firmeneigenen sowie angemieteten 1&1 Drillisch Rechenzentren sowie der Rechenzentren der zum United Internet Konzern gehörenden Schwestergesellschaft 1&1 IONOS und der Nutzung des Glasfasernetzes der ebenfalls zum United Internet Konzern gehörenden Schwestergesellschaft 1&1 Versatel. Daraus resultiert ein hoher Energieverbrauch im Konzern. Dieser Energieverbrauch und die daraus resultierenden CO<sub>2</sub>-Emissionen wirken sich auf die Umwelt und das Klima aus. Im geringeren Ausmaß tragen zu unserem Energieverbrauch auch der Strom für die Bürogebäude, der Kraftstoff für die Fahrzeuge, das Material vor allem in der Logistik sowie die eigene Nutzung von IT-Hardware bei. Absehbar wird unser eigener Energieverbrauch aufgrund der geplanten Errichtung eines 5G-Netzes weiter steigen.

 Siehe „1&1 Drillisch als Geschäftspartner“, S. 75

Wesentliche Umweltauswirkungen resultieren zudem aus unseren weiteren Geschäftsbeziehungen, insbesondere aus der Nutzung der Mobilfunk- und Festnetze unserer Geschäftspartner und dem damit verbundenen Energieverbrauch. Weiterhin entstehen ökologische Auswirkungen durch Energie- und Ressourcennutzung sowie mögliche Umweltbelastungen entlang der Wertschöpfungskette der Endgeräte bzw. Produkte, die wir Kunden anbieten (vor allem Smartphones, Tablets und Router) – von der Herstellung über den Versand an Kunden bis zu ihrer Entsorgung.

 Siehe „Corporate Digital Responsibility“, S. 28

Sowohl im eigenen Geschäft als auch mit Blick auf Produkte und Geschäftsbeziehungen ist darüber hinaus die Rolle der Digitalisierung als „Enabler“ für mehr Klimaschutz hervorzuheben.<sup>15</sup> Voraussetzung für einen solchen positiven Effekt ist, dass der zusätzliche Energiebedarf nicht durch fossile, sondern durch erneuerbare Energie gedeckt wird, denn sonst würde die Nutzung von digitalen Technologien, Algorithmen, Blockchain und Co. mit einem wachsenden CO<sub>2</sub>-Fußabdruck einhergehen. Zudem wird erwartet, dass auch der neue Mobilfunkstandard 5G den Stromverbrauch steigen lässt, unter anderem aufgrund neuer technischer Möglichkeiten wie der Vernetzung von Maschinen und Fahrzeugen (Internet der Dinge, IdD).

Wir möchten effizient mit Ressourcen umgehen und einen Beitrag zum Klimaschutz leisten.

Umwelt- und Klimaschutz sind für zahlreiche Stakeholder relevant. Das zeigt sich auf gesamtgesellschaftlicher Ebene, z. B. durch die Fridays-for-Future-Bewegung, und bei unseren Mitarbeitern, die sich an vielen Stellen in ihrem

(15) Z. B. Bitkom-Beitrag, 18. März 2021.

Arbeitsalltag für Umweltschutz interessieren. Auf politischer Ebene wird das Thema verstärkt aufgegriffen, z. B. in Form des deutschen Klimaschutzprogramms und der CO<sub>2</sub>-Bepreisung, durch das Pariser Übereinkommen und die UN-Klimakonferenzen (COP). Investoren und Analysten haben das Thema zunehmend bei der Auswahl ihrer Investments im Blick, und Kunden legen beispielsweise bei Cloud-Produkten Wert auf die Nutzung grünen Stroms, wie es bei IONOS der Fall ist.

Neben physischen Risiken durch den Klimawandel, insbesondere steigende Temperaturen, die eine stärkere Kühlung der Rechenzentren erfordern, aber auch zunehmende Extrem- und Unwetter, die die Infrastruktur beschädigen können, hat das Thema auch mittelbaren Einfluss auf 1&1 Drillisch. Als Energieverbraucher ist das Unternehmen angehalten, den Ausstoß von CO<sub>2</sub> zu verringern, andernfalls können Markt- oder Reputationsrisiken auftreten. Weiterhin sind politische und technologische Risiken zu beachten, die aus der Aktualität des Klimathemas verstärkt resultieren können, etwa durch strengere Gesetze, die nur mit entsprechendem Aufwand umgesetzt werden können. Werden die Erwartungen der verschiedenen Stakeholder nicht erfüllt, kann dies negative Auswirkungen auf unsere Reputation oder unsere Umsatz- und Ergebnisentwicklung nach sich ziehen, umgekehrt kann eine positive Positionierung Chancen bieten.<sup>16</sup>

## ZIELE UND MASSNAHMEN

Zweck des Managementansatzes ist es, den effizienten Umgang mit Ressourcen zu fördern, wodurch wir Kosten sparen und einen Beitrag zum Klimaschutz leisten können. Gerade mit Blick auf den Energieverbrauch haben wir das Ziel einer ständigen Effizienzsteigerung der Infrastruktur, insbesondere der Rechenzentren. Zwar wäre auch eine Reduzierung des absoluten Verbrauchs wünschenswert, jedoch ist dies aufgrund der voranschreitenden Digitalisierung der Wirtschaft und Gesellschaft kein realistisches Ziel – weder für Rechenzentren, die sich als „Rückgrat“ digitaler Anwendungen einem wachsenden Bedarf gegenübersehen, noch für das von uns genutzte Glasfasernetz, das als die mit Abstand leistungsfähigste Übertragungstechnik besonders gefragt ist.

GRI 103-2

## Ergebnisse und Beurteilung

In allen relevanten Bereichen wird der Energieverbrauch gemessen und, wo sinnvoll, auch relativ betrachtet, etwa pro Mitarbeiter oder relativ zum Umsatz, um z. B. Wachstumseffekte zu berücksichtigen. Auf Basis dieser und weiterer Daten möchten wir künftig eine CO<sub>2</sub>-Bilanz erstellen, die die wesentlichen Treibhausgas-Emissionsquellen („hot-spots“) zunehmend vollständig abbildet und beziffert. Details lassen sich den folgenden Abschnitten entnehmen.

GRI 103-3

---

(16) Unabhängig von der dargestellten Wesentlichkeit von Klima- und Umweltschutz wird in den EU-Leitlinien empfohlen, über das Klimathema auch dann zu berichten, wenn es nur aus einer der beiden Perspektiven („ökologisch und sozial“ oder „finanziell“) wesentlich sein sollte.



## Beitrag zu den SDGs



Für nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sorgen



Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen

## Energieverbrauch

GRI 302  
GRI 302-1  
GRI 302-3  
GRI 302-4  
GRI 305  
GRI 305-1  
GRI 305-2  
GRI 305-3

Die Nutzung von Netzinfrastruktur und der Serverkapazität von Rechenzentren ist notwendig, damit wir unseren Kunden unsere Internet- und Telekommunikationsdienste bereitstellen können. Gleichzeitig ist ihr Betrieb Hauptgrund des durch 1&1 Drillisch verursachten Energieverbrauchs. Da 1&1 Drillisch bislang kein eigenes Mobilfunk- oder Festnetz betreibt und die relevanten Daten von unseren Geschäftspartnern bislang nicht im Detail vorliegen, konzentrieren wir uns im Folgenden auf die Darstellung unseres eigenen Energieverbrauchs. Details zu den Angaben in der folgenden Übersichtstabelle lassen sich den jeweiligen Abschnitten entnehmen.

Tabelle 11

Energieverbrauch	2018	2019	2020
<b>Stromverbrauch Bürogebäude und eigene Rechenzentren in MWh</b>	<b>3.820,0</b>	<b>3.520,8</b>	<b>3.300,8</b>
<b>Wärmeenergieverbrauch (Erdgas) in MWh</b>	<b>2.474,5</b>	<b>2.416,3</b>	<b>2.650,9</b>
Benzinverbrauch in MWh	130,2	115,2	143,1
Dieserverbrauch in MWh	5.495,5	4.770,4	2.907,7
<b>Summe Kraftstoffverbrauch in MWh<sup>(1)</sup></b>	<b>5.625,7</b>	<b>4.885,6</b>	<b>3.050,8</b>
<b>Summe Energieverbrauch in MWh</b>	<b>11.920,2</b>	<b>10.822,7</b>	<b>9.002,5</b>
Umsatz in Mio. €	3.634,5	3.674,9	3.786,8
Energieintensität (Energieverbrauch in Relation zum Umsatz) in Wh/€	3,3	2,9	2,4

(1) Umrechnungsfaktoren/Heizwerte: Benzin: 8,5 kWh/l; Diesel: 9,7 kWh/l.

## Stromverbrauch in den Rechenzentren

Um die Leistungen für unsere Kunden so sicher und zuverlässig wie möglich zu gestalten, sind die Server von 1&1 Drillisch als redundantes System organisiert und zeichnen sich durch umfangreiche Speicher- und Sicherungsfunktionen aus. Darüber hinaus werden die von uns genutzten Hochleistungsrechenzentren der 1&1 IONOS georedundant betrieben. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass weder Stromausfälle noch Umwelteinflüsse den Betrieb der Applikationen einschränken, sodass unsere Kunden ungehinderten und dauerhaften Zugriff darauf haben. Dieses Mehr an Sicherheit geht mit einem erhöhten Stromverbrauch einher, dem durch den Einsatz erneuerbarer Energien und die ständige Steigerung der Energieeffizienz begegnet wird.

## Energieverbrauch durch unsere Bürogebäude

Unsere Bürogebäude wurden im Berichtsjahr zu einem signifikanten Anteil mit zertifiziertem Ökostrom versorgt, wodurch die potenziellen Umweltauswirkungen vermindert werden.

<b>Energieverbrauch und CO<sub>2</sub>-Emissionen Bürogebäude</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Stromverbrauch in MWh <sup>(1)</sup>	3.820,0	3.520,8	3.300,8
Wärmeenergieverbrauch (Erdgas) in MWh <sup>(2)</sup>	2.474,5	2.416,3	2.650,9
<b>Summe Energieverbrauch in MWh</b>	<b>6.294,5</b>	<b>5.937,1</b>	<b>5.951,7</b>
CO <sub>2</sub> -Äquivalente aus Stromverbrauch (Scope 2)	810,8	443,3	414,8
CO <sub>2</sub> -Äquivalente aus Wärmeenergieverbrauch (Scope 1)	505,7	493,6	540,1
<b>Summe CO<sub>2</sub>-Äquivalente in Tonnen<sup>(3)</sup></b>	<b>1.316,5</b>	<b>936,9</b>	<b>954,9</b>

Tabelle 12

- (1) Angaben beziehen sich auf die Büros und zugehörige Infrastruktur der 1&1 Drillisch Standorte in Maintal, Krefeld, Dresden, Nürnberg und Münster sowie München die direkt vom Versorger beliefert werden. Die Angaben beinhalten auch den Stromverbrauch für die 1&1 Drillisch Rechenzentren (wird bislang nicht getrennt ausgewiesen). Angaben lagen zum Redaktionsschluss des Berichts noch nicht vollständig vor.
- (2) Angaben beziehen sich auf den Standort Montabaur inklusive des Logistikzentrums und auf die 1&1 Drillisch Standorte in Maintal, Krefeld und Münster (2018) sowie ab 2019 nur noch auf den Standort Maintal. Angaben lagen zum Redaktionsschluss des Berichts noch nicht vollständig vor.
- (3) Errechnet anhand der Angaben der Versorger zum CO<sub>2</sub>-Ausstoß pro Kilowattstunde, der Umrechnungsfaktoren von DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs UK) 2018, 2019 und 2020 sowie der Angaben des Umweltbundesamts zum CO<sub>2</sub>-Ausstoß pro Kilowattstunde des deutschen Strommix (2018, 2019: 474 Gramm; 2020: 401 Gramm); zum Teil Nutzung von Ökostrom, woraus keine CO<sub>2</sub>-Emissionen resultieren.

## Materialverbrauch und Logistik

Als Zugangs- und Applikations-Anbieter nutzen wir für unsere Geschäftstätigkeit an „physischen“ Produkten insbesondere elektronische Geräte bzw. Hardware. Die Applikationen werden von uns oder in Kooperation mit Partnerfirmen entwickelt und in unseren eigenen bzw. den von uns genutzten Rechenzentren der 1&1 IONOS betrieben, während wir unseren Kunden vorrangig Hardware der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) in Form von Endgeräten, insbesondere Smartphones und Router,

GRI 301

Tablets, Surf-Hardware und Zubehör, in Verbindung mit Tarifen zur Nutzung unserer Mobilfunk- und Breitbanddienste zur Verfügung stellen. Zudem nutzen unsere Mitarbeiter zur Erledigung ihrer Aufgaben IT-Hardware.

## Kunden-Hardware

### Entsorgung von Endgeräten

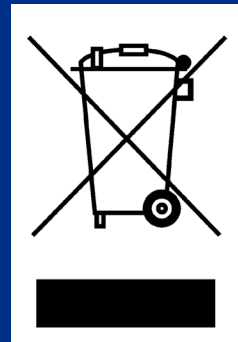
GRI 417-1

Smartphones, Router und andere Endgeräte, die wir unseren Kunden zur Verfügung stellen, können Bestandteile beinhalten, die nicht über den Hausmüll entsorgt werden dürfen. Es ist unsere Aufgabe, Verantwortung für den gesamten Lebenszyklus dieser Produkte zu übernehmen und die Materialien nach ihrer Gebrauchsphase fachgerecht zu recyceln, damit durch die Abfälle keine Schadstoffe in die Umwelt gelangen. Mit dem Partner und spezialisierten Dienstleister DSD (Der Grüne Punkt – Duales System Deutschland GmbH) haben wir einen Entsorgungsvertrag für die umweltschonende Entsorgung der von uns in Umlauf gebrachten Geräte geschlossen. Bei jeder Auslieferung informieren wir unsere Kunden über die fachgerechte Entsorgung ihrer Mobil- und Festnetz-Hardware und weisen auf unserer Website auf Annahmestellen von DSD hin. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass jeder Kunde die Möglichkeit hat, sein Altgerät dem Wiederaufbereitungs- bzw. Entsorgungskreislauf zuzuführen.

Laut Branchenverband Bitkom befanden sich in Deutschland im Jahr 2020 rund 199 Mio. Alt-Handys bzw. -Smartphones im Umlauf, die nicht mehr genutzt wurden, obwohl sie noch funktionstüchtig waren oder wiederverwertet werden könnten. Die durchschnittliche Nutzungsdauer liegt nur bei etwas über einem Jahr. Wertvolle Rohstoffe wie Edelmetalle und seltene Erden könnten aus diesen Geräten rückgewonnen werden – vorausgesetzt, sie werden recycelt.

### Wiederverwendung von Smartphones

Im Jahr 2019 und 2020 haben 1&1 und drei Drillisch Online Marken Aktionen gestartet, um noch funktionstüchtige Smartphones wieder in den Verkehr zu bringen. Die 1&1 Trade-In-Aktion ermöglichte es Kunden, bei Abschluss eines neuen Vertrags inklusive neuem iPhone für die Einsendung ihres noch funktionierenden alten iPhones bis zu 700 € zu erhalten. Bei dem Launch der Samsung Galaxy S20 Serie im Februar 2020 haben Kunden darüber hinaus für ihr Altgerät bis zu 800 € erhalten. Zudem haben die Marken



### Umgang mit Altgeräten

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. Ziel sind der Schutz von Umwelt und Gesundheit sowie die Schonung von Ressourcen.



„Annahmestellen 1&1“  
und z. B. „smartmobil.de“

yourfone, maXXim und Galaxy EXPERTE im Jahr 2019 und 2020 generalüberholte Handys in ihr Angebot aufgenommen. Diese Geräte aus Rücksendungen innerhalb von 30 Tagen werden im einwandfreien Zustand, komplett mit Zubehör, originalverpackt, qualitätsgeprüft und mit 24 Monaten Gewährleistung mit deutlichem Preisvorteil gegenüber Neugeräten angeboten.

Die interne Aufbereitung in größerem Maßstab von zurückgesendeten Geräten wurde im Berichtsjahr 2020 pilotiert und soll ab dem 3. Quartal für die Aufbereitung dieser Geräte in einen Regelprozess überführt werden.

## Hardware in Rechenzentren und Bürogebäuden

Um intern genutzte Server und Netzwerkgeräte umweltgerecht zu verwerten, übergeben die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften ausgediente Altgeräte seit mittlerweile elf Jahren an den Recyclingspezialisten AfB gGmbH. Dort werden sie dem fachgerechten Recycling zugeführt oder zur Weiterverwendung aufbereitet. Dies verlängert die Lebensdauer der Hardware und schont Ressourcen. AfB ist ein Inklusionsunternehmen, das nach eigenen Angaben aktuell zu ca. 45 % Menschen mit Behinderung beschäftigt. Damit geben wir unsere Hardware nicht nur in die Hände von Umwelt- und Recyclingexperten, sondern stärken auch die Beschäftigungschancen für Menschen mit Behinderung.

GRI 102-12  
GRI 301-1

In den vergangenen drei Jahren hat AfB folgende Mengen an IT-Altgeräten für 1&1 aufbereitet oder recycelt:

GRI 305-3

IT-Altgeräte <sup>(1)</sup>	Anzahl			Wiederverwendbar nach Aufarbeitung in %			Rohstoffgewinnung durch Recycling in %		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
PC	504	311	349	82,5	87,4	87,6	17,5	12,6	12,4
Notebook	444	648	313	94,4	97,0	93,6	5,6	3,0	6,4
Tablet <sup>(2)</sup>			23			23,5			76,5
Flachbildschirm	600	410	480	62,5	45,0	72,6	37,5	55,0	27,4
Mobilgerät	331	296	249	59,1	44,2	30,8	40,9	55,8	69,2
Server	446	404	270	29,4	42,0	50,0	70,6	58,0	50,0
Drucker	9	2	8	27,8	0,0	64,7	72,2	100,0	35,3

Tabelle 13

(1) Angaben beziehen sich auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften (näherungsweise ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils sowie des Leistungsanteils an den Rechenzentren der 1&1 IONOS, da Angaben nur innerhalb einer Gesamtauswertung für den United Internet Konzern vorliegen).

(2) Im Berichtsjahr 2020 wurde die Kategorie „Tablet“ von der AfB separat ausgewiesen. In den vergangenen Jahren waren diese Geräte der Kategorie „Flachbildschirm“ zugerechnet, daher können für die Vorjahre hier keine separaten Zahlen angegeben werden.

2020 konnten wir AfB 76,7 Tonnen (2019: 87,7 Tonnen; 2018: 88,5 Tonnen) Hardware übergeben, wodurch wir zur Einsparung von 432,8 Tonnen<sup>17</sup> (2019: 70,2 Tonnen; 2018: 70,7 Tonnen) CO<sub>2</sub>-Äquivalenten beigetragen haben.<sup>18</sup>

## Logistik und (Um-) Verpackungen

Teil unserer Geschäftstätigkeit ist es, unseren Kunden Produkte wie Smartphones und Router zur Nutzung unserer Leistungen bereitzustellen. Diese Aufgabe erledigt unser unternehmenseigenes Logistikzentrum in Montabaur für sämtliche Marken der 1&1 Drillisch Gruppe. Für Schutz und Versand dieser Produkte werden (Um-)Verpackungs- und Informationsmaterialien benötigt. Zudem versenden wir beispielsweise Zugangsdaten aus Sicherheitsgründen auf dem Postweg. Das (Um-) Verpackungsmaterial, das wir nutzen, besteht zum größten Teil aus Papier, Pappe und Kartonagen (PPK) mit einem hohen Recycling-Anteil von 75-80 %. Unser Anspruch ist es, kontinuierlich unseren Materialeinsatz zu optimieren, indem wir beispielsweise Versandverpackungen reduzieren.

### Materialverbrauch für Versendungen

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Versendungen des Logistikzentrums um rund 12 % gesunken (2020: 6,0 Mio.; 2019: 6,9 Mio.; 2018: 5,4 Mio.). Gleichzeitig konnte seit 2019 der Verbrauch von Verpackungsmaterial (Kunststoff sowie PPK) reduziert werden. Grund hierfür ist vor allem eine Gesetzesänderung aus dem Jahr 2019.

Die Menge der bei Versand und Verkauf anfallenden (Um-)Verpackungen berichten wir jährlich an unseren Entsorgungspartner sowie parallel an das Verpackungsregister LUCID, die Internetplattform der Stiftung Zentrale Stelle Verpackungsregister (ZSVR). Wer systembeteiligungspflichtige Verpackungen erstmals gewerbsmäßig in Deutschland in den Verkehr bringt („Erstinverkehrbringer“), hat sich bei LUCID zu registrieren und die Verpackungsmengen zu melden. Durch die Gesetzesänderung gilt die 1&1 Logistik nun für weniger Verpackungsmaterial als Erstinverkehrbringer als zuvor. Stattdessen hat der Hersteller selbst häufiger die Gebühren für die Verpackung zu tragen und die Mengen zu melden.



### Die 1&1 Service Card

Mit Einführung der 1&1 Service Card im Sommer 2020 wurde das bekannte 1&1 Service Prinzip nicht abgelöst, vielmehr erweitert 1&1 das Service-Versprechen gegenüber dem Kunden noch einmal. Die 1&1 Service Card ist ein weiterer Treiber der Kundenzufriedenheit und ein Differenzierungsmerkmal im Markt. Unsere Kunden erhalten diese zu jeder Bestellung dazu. Darauf sind alle Services aufgeführt, die ein Kunde bei 1&1 kostenfrei nutzen kann.

GRI 301-1  
GRI 305-3

(17) Mit der Aktualisierung der Ökobilanzstudie entsprechen die ausgewiesenen Umweltwirkungen nun dem neusten Stand und umfassen zudem weitere IT-Gerätearten sowie mobile Endgeräte. Dadurch lassen sich diese Werte nicht mit den Vorjahreszahlen vergleichen.

(18) Näherungswerte ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils der 1&1 Telecommunication SE und ihrer Tochterunternehmen.

Im Ergebnis fiel in der 1&1 Logistik im Jahr 2020 kein nennenswerter Kunststoff-Anteil an, während der Vergleichswert im Jahr 2019 noch 0,5 Tonnen betrug. Auch der Verbrauch an PPK wurde reduziert, auf 432,7 Tonnen im Jahr 2020 von 485,1 Tonnen im Jahr 2019. Die Menge der Versendungen ist im Berichtsjahr 2020 ebenfalls leicht zurückgegangen. Die Menge des benötigten Materials hängt auch davon ab, ob z. B. verhältnismäßig mehr Endgeräte oder SIM-Karten verschickt werden, und kann daher über die Jahre variieren.

<b>Verpackungsmaterial<sup>(1)</sup></b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Verbrauch von Papier, Pappe und Kartonagen (PPK) gesamt in Tonnen	575,4	485,1	432,7
Verbrauch von Kunststoff gesamt in Tonnen	2,7	0,5	0,0
Anzahl Versendungen in Mio. Stück	5,4	6,9	6,0
Menge an PPK pro Sendung in Gramm	106,5	70,4	71,8
Menge an Kunststoff pro Sendung in Gramm	0,5	0,1	0,0
CO <sub>2</sub> -Äquivalente in Tonnen <sup>(2)</sup> (Scope 3)	12,1	10,4	9,2

Tabelle 14

(1) Angaben beziehen sich für 2018 auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften, bezüglich der Versendungszahlen zusätzlich auf Drillisch Online, ab dem Jahr 2019 bezüglich des Verpackungsmaterials auf die gesamte 1&1 Drillisch Gruppe.

(2) Errechnet anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018, 2019 und 2020.

Durch das Recycling von (Um-)Verpackungsmaterialien durch unseren Dienstleister konnten im Jahr 2019 umgerechnet 223,3 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen eingespart werden.<sup>19</sup>

Weiterhin versuchen wir in unserer Logistik, die Nutzung von Versandmaterial in Servicefällen zu reduzieren, das heißt wenn z. B. einem Kunden ein fehlerhaftes Gerät ersetzt wird. Beim Austausch von Leihgeräten erhält der Kunde das neue Gerät über einen ausgewählten Paketzusteller, der den Austausch der Geräte direkt vor Ort vornimmt. Dabei wird das neue Gerät in einer speziell für diesen Zweck entwickelten Mehrweg-Versandpackung zugestellt, in der das ausgetauschte Altgerät direkt zurückgesendet werden kann. Diese Methode reduziert nicht nur Materialaufwand, sondern spart dem Kunden auch Zeit.

Alle retournierten Handys unserer Kunden werden detailliert geprüft und auf Wiederverwertbarkeit getestet. Im Zuge dessen erfolgt eine Löschung aller auf dem Gerät befindlichen personalisierten Daten, eine Funktionalitätsprüfung sowie eine Kontrolle auf Gebrauchsspuren. Befinden sich die Geräte in einem einwandfreien Zustand, werden sie gesäubert, aufpoliert und um fehlendes Zubehör ergänzt (Kopfhörer, Ladekabel etc.) und schließlich mit deutlichem Preisvorteil gegenüber Neugeräten angeboten.

(19) Zum Redaktionsschluss des Berichts lagen die entsprechenden Angaben für das Berichtsjahr noch nicht vor.

## Emissionen durch Versandwege

GRI 305-3

Mit Blick auf eine zunehmend vollständige Erfassung der durch uns verursachten Treibhausgasemissionen betrachten wir auch die Versandwege, die mit unserer Logistik im Zusammenhang stehen.

Die Pakete für unsere Kunden werden von verschiedenen Logistikdienstleistern (unter anderem DHL, Hermes, GLS) zum Versand abgeholt. Einer internen Schätzung zufolge sind für unsere Paketsendungen im Jahr 2020 insgesamt rund 886,3 Mio. km zurückgelegt worden. Im Jahr 2019 waren es hingegen 875,4 Mio. km, was einem Anstieg von 10,9 Mio. km entspricht. Basierend auf den Angaben und Schätzungen der Logistikdienstleister sind dabei Treibhausgasemissionen in Höhe von ungefähr 1.579,1 Tonnen (2019: 1.779,0 Tonnen) entstanden. Diese Emissionen sind zwar nicht durch unser Unternehmen selbst entstanden, sind aber das Ergebnis unserer Geschäftstätigkeit und somit Teil unserer Scope-3-Emissionen<sup>20</sup>.

Tabelle 15

Versandwege	2019	2020
Zurückgelegte Kilometer für Paketsendungen in Mio. <sup>(1)</sup>	875,4	886,3
CO <sub>2</sub> -Äquivalente in Tonnen <sup>(2)</sup> (Scope 3)	1.779,0	1.579,1

(1) Schätzwert auf Basis der Entfernungen der Zielorte vom Logistikzentrum Montabaur; nicht berücksichtigt wurden vorgelagerte Fahrten zu Umschlagdepots, Umwege, eventuell Mehrfachfahrten und Retouren; zum Teil wurde mit Mittelwerten gerechnet.

(2) Werte basieren auf den Angaben und Schätzungen unserer Logistikdienstleister.

Darüber hinaus beziehen wir unsere Verpackungs- und Printmaterialien von lokalen Lieferanten, wodurch wir lange Transportwege vermeiden und CO<sub>2</sub>-Emissionen einsparen können.

## Papierverbrauch

GRI 301-1  
GRI 305-3

Die folgende Tabelle zeigt den Verbrauch an Papier in der 1&1 Drillisch Gruppe. Im Jahr 2019 wurde die Erhebung deutlich ausgeweitet, sowohl auf weitere Gesellschaften als auch auf weitere Papierarten. Daraus resultiert ein starker Anstieg der Werte. Darüber hinaus schwanken die Angaben zwischen den Jahren, da häufig einmal jährlich eine große Menge Papier bestellt und verteilt wird. Wird z. B. zum Ende eines Jahres eine größere Menge bestellt, so verringert dies die Bestellmenge im Folgejahr. Zudem wird das in einem Jahr bestellte Papier nicht vollständig im selben Jahr verbraucht. Der überwiegende Anteil des Kopierpapiers, das im Konzern genutzt wird, trägt das „EU Ecolabel“, mit dem Produkte und Dienstleistungen gekennzeichnet werden, die geringere Umweltauswirkungen haben als vergleichbare Produkte, und zum Teil das FSC-Siegel, das für eine nachhaltige Holzwirtschaft steht.

(20) Nach dem Greenhouse Gas Protocol (2011) sind eingekaufte Transport- bzw. Verteilungsleistungen für verkaufte Produkte den vorgelagerten Scope-3-Emissionen (Kategorie 4) zuzurechnen.

Papierverbrauch <sup>(1)</sup>	2018	2019	2020
Papierverbrauch gesamt in Tonnen	153,2	1.623,3	1.354,5
Papierverbrauch pro Mitarbeiter <sup>(2)</sup> in Kilogramm	57,2	411,2	359,4
CO <sub>2</sub> -Äquivalente in Tonnen <sup>(3)</sup> (Scope 3)	139,6	1.479,5	1.123,5

Tabelle 16

- (1) Angaben beziehen sich für 2018 auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften (näherungsweise ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils, da Angaben nur innerhalb einer Gesamtauswertung für den United Internet Konzern vorliegen); ab 2019 auf die gesamte 1&1 Drillisch Gruppe.
- (2) Rechnerischer Durchschnittswert; Angaben beziehen sich auf die Mitarbeiter der unter (1) genannten Gesellschaften.
- (3) Näherungswert errechnet anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018, 2019 und 2020.

## Mitarbeitermobilität

### Umweltbewusster Umgang mit Dienstreisen und Kraftstoff

Die Verteilung der Unternehmensgruppe auf mehrere Standorte in Deutschland stellt hohe Anforderungen an die Mitarbeitermobilität. Durch die Reisetätigkeit unserer Mitarbeiter entstehen CO<sub>2</sub>-Emissionen.

GRI 302-1  
GRI 305-1  
GRI 305-2  
GRI 305-3

Unser Anspruch ist es, unsere reisebedingten Emissionen zu reduzieren, sowohl durch die Vermeidung von Dienstreisen als auch durch die Nutzung klimaneutraler Reisemöglichkeiten wie Bahnfahrten.

Die Dienstleistungen im Bereich Mitarbeitermobilität werden von den Einkaufsbereichen der United Internet Corporate Services GmbH und der 1&1 Drillisch Gruppe in Zusammenarbeit mit den Personalbereichen erbracht. Die Verantwortlichkeit reicht vom Dienstreisemanagement über das Monitoring des Fuhrparks bis hin zur Gestaltung der Rahmenbedingungen für die Vergabe und Nutzung von Dienstwagen.

Für klimaschonende Mobilität haben wir folgende Maßnahmen ergriffen:

#### » Vermeidung von Dienstreisen

Durch die Ausstattung unserer Besprechungsräume mit Technik für Telefon- und Videokonferenzen können viele Dienstreisen vermieden werden. Zudem verbessert die Nutzung von Instant-Messaging-Diensten den internen Austausch und kann dabei helfen, Standortreisen weiter zu reduzieren.

#### » Klimafreundliches Reisen

Im Rahmen des Genehmigungsprozesses wirken wir darauf hin, dass unsere Mitarbeiter die Bahn als bevorzugtes Reisemittel nutzen. Entsprechende Langstrecken können damit klimaneutral zurückgelegt werden. Darüber hinaus können sich Mitarbeiter in einer Mitfahrzentrale im Intranet für gemeinsame Wege zusammenschließen.



### » Dienstwagenflotte

Mit unserer Dienstwagenregelung grenzen wir die Umweltauswirkungen unserer Flotte ein, indem wir beispielsweise die wählbare Motorisierung beschränken. Zudem schauen wir uns laufend auf dem Markt um, um unsere Flotte sowohl in ökologischer als auch ökonomischer Hinsicht aktuell zu halten. Dabei prüfen wir auch den Einsatz alternativer Technologien, immer mit dem Anspruch, sowohl ökonomisch als auch ökologisch tragbare Entscheidungen zu treffen. Ab dem Jahr 2021 wird der CO<sub>2</sub>-Ausstoß zudem auf 160 g/km pro Fahrzeug beschränkt sowie die Anschaffung von Elektro-Fahrzeugen ermöglicht.

### » Papierlose Reisekostenabrechnung

Nach einem erfolgreichen Pilotprojekt haben wir in der 1&1 Telecommunication SE und ihren Tochtergesellschaften einen Prozess für eine papierlose Reisekostenabrechnung eingeführt, der zugleich eine gesteigerte Transparenz über alternative Reisemittel und die Reisekosten ermöglicht.

## Kraftstoffverbrauch und CO<sub>2</sub>-Emissionen

Für den Einsatz von Miet- und Dienstwagen arbeiten wir mit externen Partnern zusammen. Diese geben uns regelmäßig Auskunft über die Nutzung unseres Fuhrparks und werten Tankkarten aus, sodass wir die Entwicklung des Kraftstoffverbrauchs und den damit verbundenen Ausstoß von Treibhausgas- bzw. CO<sub>2</sub>-Emissionen überwachen können. Die Flugreisen werden von Reiseveranstaltern organisiert, die uns ebenfalls regelmäßig Auskunft erteilen, unter anderem über die CO<sub>2</sub>-Emissionen. Von der Deutschen Bahn erhalten wir eine jährliche Umweltbilanz.

Im Berichtsjahr 2020 haben unsere Mitarbeiter über 5,7 Mio. Kilometer (2019: 12,2 Mio. km<sup>21</sup>; 2018: 12,7 Mio. km) zurückgelegt und dabei CO<sub>2</sub>-Emissionen in Höhe von 921,1 Tonnen (2019: 1.751,6 Tonnen<sup>22</sup>; 2018: 2.038,7 Tonnen) verursacht. Die folgenden Tabellen zeigen die Reisetätigkeit im Konzern im Detail.

Tabelle 17

<b>Bahnreisen<sup>(1)</sup></b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020<sup>(3)</sup></b>
Gefahrene Personenkilometer (Pkm) im Fernverkehr	2.451.958	2.576.816	836.333
Gefahrene Pkm im Fernverkehr pro Mitarbeiter <sup>(2)</sup>	950,4	814,7	262,1
CO <sub>2</sub> -Äquivalente aus Fernverkehr in Tonnen (Scope 3)	0	0	0
Gefahrene Pkm im Nahverkehr	204.609	213.210	74.748
CO <sub>2</sub> -Äquivalente aus Nahverkehr in Tonnen (Scope 3)	11,2	11,7	0
Anteil der klimaneutral zurückgelegten Bahnstrecken in %	92,3	92,4	100,0

(1) Angaben beziehen sich für 2018 auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften (näherungsweise ermittelt anhand des Mitarbeiteranteils, da Angaben nur innerhalb einer Gesamtauswertung für den United Internet Konzern vorliegen); ab 2019 auf die gesamte 1&1 Drillisch Gruppe. Die Angaben entstammen der sogenannten „Umweltbilanz“ der Deutschen Bahn.

(2) Angaben beziehen sich auf die Mitarbeiter der unter (1) genannten Gesellschaften.

(21) Wert wurde nachträglich im Berichtsjahr 2020 angepasst.

(22) Wert wurde nachträglich im Berichtsjahr 2020 angepasst

(3) Der Rückgang der Zahlen im Jahr 2020 ist auf die Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie zurückzuführen. Zudem hat die Deutsche Bahn im Geschäftsjahr 2020 Fahrten mit 100 % Ökostrom im Nahverkehr eingeführt, wodurch eine klimaneutrale Fortbewegung möglich wurde.

<b>Mietwagen<sup>(1)</sup></b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020<sup>(5)</sup></b>
Verbrauchte Menge Kraftstoff (Benzin und Diesel) in Litern <sup>(2)</sup>	33.953,9	57.800,8	4.664,4
Kraftstoffverbrauch pro Mitarbeiter in Litern <sup>(3)</sup>	13,2	18,3	1,5
Gefahrene Kilometer gesamt	458.837	781.092	63.032
CO <sub>2</sub> -Äquivalente in Tonnen <sup>(4)</sup> (Scope 3)	58,1	113,2	35,2

Tabelle 18

- (1) Angaben beziehen sich auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften. Die Datenerhebung ist im Jahr 2019 um einen weiteren externen Partner erweitert worden.
- (2) Errechnet anhand der Angaben des Umweltbundesamts zum durchschnittlichen Kraftstoffverbrauch von Pkw und Kombi auf 100 km; seit 2018: 7,4 l.
- (3) Angaben beziehen sich auf die Mitarbeiter der unter (1) genannten Gesellschaften.
- (4) Angaben beruhen auf den Daten der Dienstleister.
- (5) Der Rückgang der Zahlen im Jahr 2020 ist auf die Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie zurückzuführen.

<b>Dienstwagen<sup>(1)</sup></b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020<sup>(5)</sup></b>
Verbrauchte Menge Kraftstoff (Benzin und Diesel) in Litern	581.868	505.349	316.602
Kraftstoffverbrauch pro Dienstwagen in Litern <sup>(2)</sup>	2.394,5	2.307,5	1.486,4
Gefahrene Kilometer gesamt <sup>(3)</sup>	8.223.864	7.741.490	4.560.813
Gefahrene Kilometer pro Dienstwagen	33.843	35.349	21.412
CO <sub>2</sub> -Äquivalente in Tonnen <sup>(4)</sup> (Scope 1)	1.528,9	1.327,5	829,2

Tabelle 19

- (1) Angaben beziehen sich auf die 1&1 Drillisch Gruppe; zum Teil sind auch Langzeitmietwagen sowie Tankungen von Mietwagen enthalten.
- (2) Anzahl Kfz im Anlagebestand zum Stichtag 31. Dezember des jeweiligen Berichtsjahres; 2018: 243; 2019: 219; 2020: 213; der Bestand an Kfz im Jahresverlauf kann abweichen.
- (3) Angaben basieren auf manuellen Eingaben der Nutzer beim Tanken.
- (4) Angaben beruhen zum Teil auf den Daten der Dienstleister, zum Teil auf Berechnungen anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018, 2019 und 2020.
- (5) Der Rückgang der Zahlen im Jahr 2020 ist auf die Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie zurückzuführen.

<b>Flugreisen<sup>(1)</sup></b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020<sup>(5)</sup></b>
Verbrauchte Menge Kerosin in Litern <sup>(2)</sup>	49.605	40.806	5.842
Kerosinverbrauch pro Mitarbeiter in Litern <sup>(3)</sup>	19,2	15,4	2,2
Geflogene Kilometer gesamt	1.385.603	1.139.827	164.560
CO <sub>2</sub> -Äquivalente in Tonnen <sup>(4)</sup> (Scope 3)	440,4	328,7	56,6

Tabelle 20

- (1) Angaben beziehen sich auf die 1&1 Telecommunication SE und ihre Tochtergesellschaften.
- (2) Errechnet anhand der Angaben des Bundesverbands der deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL) zum durchschnittlichen Kerosinverbrauch pro Passagier und 100 km; 2018 und 2019: 3,58 l.; 2020: 3,55 l.
- (3) Angaben beziehen sich auf die Mitarbeiter der unter (1) genannten Gesellschaften.
- (4) Angaben beruhen zum Teil auf den Daten der Reiseveranstalter, zum Teil auf Berechnungen anhand der Umrechnungsfaktoren von DEFRA 2018, 2019 und 2020.
- (5) Der Rückgang der Zahlen im Jahr 2020 ist auf die Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie zurückzuführen.

# 1&1 DRILLISCH ALS GESCHÄFTSPARTNER

## Managementansatz

### Wesentlichkeit, Auswirkungen und Risiken

#### GRI 103-1



Siehe „Online-Publikation des NAP“

Mit Geschäftsaktivitäten ausschließlich in Deutschland unterliegt 1&1 Drillisch hohen Standards und Normen mit Blick auf den Schutz von Umwelt, Arbeitnehmer- und Menschenrechten. Gleichzeitig nehmen die Erwartungen zu, diese auf hohem Niveau verankerten Standards auch zur Grundlage der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und Zulieferern zu machen. Dies fordert neben Rahmenwerken wie den UN SDGs und den GRI-Standards unter anderem die deutsche Bundesregierung mit dem Nationalen Aktionsplan zur Umsetzung der VN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte („NAP“)<sup>23</sup> sowie in der Diskussion um ein mögliches Lieferkettengesetz (Sorgfaltspflichten-gesetz). Neben Konsumenten, zivilgesellschaftlichen Akteuren und Medien legen auch Investoren und Analysten vermehrt ihr Augenmerk auf das Thema „Wertschöpfungskette“.



Siehe „1&1 Drillisch als Arbeitgeber“, S. 41 sowie „Corporate Digital Responsibility“, S. 28

Prinzipiell sind in unserer Liefer- bzw. Wertschöpfungskette die gleichen Themen relevant wie in unserem eigenen Geschäft, also die Themen, die Bestandteil der Nachhaltigkeitsstrategie und dieses Berichts sind, etwa Klima- und Umweltschutz oder Menschenrechte. Dabei umfassen Menschenrechte nicht nur sehr grundlegende Rechte wie Leben, Freiheit und Gleichheit, sondern auch zahlreiche Aspekte aus dem Bereich Arbeit, etwa das Verbot von Diskriminierung und („moderner“) Sklaverei, das Recht auf Erholung, sowie aus dem Bereich Internet und „digitaler Raum“, etwa Meinungs- und Informationsfreiheit sowie Schutz der Privatsphäre.

Mit Blick auf Geschäftspartnerschaften und Lieferbeziehungen gilt grundsätzlich, dass inländische Unternehmen den gleichen strengen gesetzlichen Vorgaben unterliegen wie 1&1 Drillisch selbst. Zudem bewegen wir uns im Bereich Telekommunikation zumeist in einem regulierten Markt, und viele Zulieferer haben darüber hinaus Selbstverpflichtungen installiert. Bei der inländischen Wertschöpfung ist daher von einem sehr geringen Risiko von z. B. Kinder- oder Zwangsarbeit auszugehen. Jedoch können sich solche Risiken aufgrund der rechtlichen, politischen oder gesellschaftlichen Rahmenbedingungen im Ausland anders darstellen. Darüber hinaus kann die spezifische Tätigkeit eines Geschäftspartners weitere relevante Themen mit sich bringen, je nachdem, bis zu welcher Tiefe der Wertschöpfungskette eine Betrachtung erfolgt (gegebenenfalls bis zum Abbau von Rohstoffen). Dementsprechend können indirekt weitere Stakeholder von unserem Verhalten als Geschäftspartner betroffen sein, etwa die Mitarbeiter der Geschäftspartner und

Wir möchten durch starke und faire Partnerschaften mit unseren Geschäftspartnern gemeinsam Wert schöpfen.

(23) Laut dem NAP sind nur wenige Staaten „wirtschaftlich so stark international verflochten wie die Bundesrepublik Deutschland“ (S. 4).

deren Zulieferer, Anwohner an Produktionsstandorten sowie von möglichen Umweltauswirkungen betroffene Personen oder Gruppen.

Die verlässliche Zusammenarbeit mit Vorleistern und Geschäftspartnern ist wesentlich für 1&1 Drillisch. So sind etwa die Zusammenarbeit mit spezialisierten Kooperations- und Outsourcing-Partnern sowie der Bezug von Vorleistungen entscheidend für unseren Unternehmenserfolg. Neben einer Vorabprüfung des jeweiligen Partners ist der enge partnerschaftliche Austausch, welcher mit einer persönlich stattfindenden Betreuung einhergeht, Basis einer erfolgreichen Zusammenarbeit. Die Integrität unserer Geschäftspartner ist für uns auch deshalb essenziell, weil negative Vorfälle auf 1&1 Drillisch abstrahlen könnten (Markt- und Reputationsrisiken). Darüber hinaus sind Sorgfaltspflichten in der Wertschöpfungskette von aktuellem politischen Interesse (siehe oben), woraus politische und rechtliche Risiken resultieren können.

## Ziele und Maßnahmen

Zweck des Managementansatzes ist es, durch starke und faire Partnerschaften mit unseren Geschäftspartnern gemeinsam Wert zu schöpfen. Einerseits möchten wir etwa Haftungs- und Reputationsrisiken vermeiden, die aus Geschäftsbeziehungen erwachsen können, andererseits das Vertrauen für langfristige Partnerschaften aufbauen und die gemeinsame Übernahme von Verantwortung stärken.

Relevante Richtlinien sind dabei unser Verhaltenskodex und insbesondere der Verhaltenskodex für Geschäftspartner („Geschäftspartner-Kodex“). Letzterer ist ein wichtiger Baustein für die Einhaltung compliance-relevanter Sorgfaltspflichten und stellt eine wesentliche Maßnahme zur Reduzierung von Compliance-Risiken innerhalb der Wertschöpfungskette dar. Der Kodex definiert auf Basis unserer Unternehmenswerte soziale und ökologische Mindeststandards und macht Vorgaben zu deren Einhaltung. Die vertragliche Einbindung des Geschäftspartner-Kodex ist durch Aufnahme in die „Allgemeinen Einkaufsbedingungen“ der United Internet Corporate Services GmbH erfolgt, die vielfältige Einkaufs- und Beschaffungsleistungen für die 1&1 Drillisch Gruppe erbringt.

Vorleistungen im wesentlichen Umfang werden insbesondere in Form von Netzleistungen und Endgeräten bezogen. Die Bereiche, die mit der Beschaffung dieser Vorleistungen betraut sind, verstehen sich auch als „Partnermanager“. Sie stellen sicher, dass die Produkte und Leistungen qualitativ hochwertig und zukunftssicher sind, und führen verlässliche Geschäftsbeziehungen auf Basis eines Vertrauensverhältnisses. Das „Carrier Management“ steuert und koordiniert ganzheitlich die Beziehungen zu den Telekommunikations (TK)- Vorleistungspartnern für Festnetz und Mobilfunk. Der Hardware-Einkauf von Produkten und Endgeräten der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) für unsere Kunden erfolgt ebenfalls über spezialisierte Bereiche wie das „Partner Account Management“ für Festnetz und Mobilfunk. Verantwortlich sind die jeweils zuständigen Vorstände für Produktmanagement bzw. Partnermanagement. Darüber hinaus gibt es spezielle Bereiche, die z. B. das Outsourcing von Customer-Care-Leistungen koordinieren.

GRI 103-2

 Siehe „Geschäftspartner-Kodex“, S. 82

 Siehe „Geschäftspartner-Kodex“

 Siehe „Allgemeine Einkaufsbedingungen“ der United Internet Corporate Services GmbH


 Carrier: Netzbetreiber

## Ergebnisse und Beurteilung

GRI 103-3

Im Zusammenhang mit unserer Liefer- bzw. Wertschöpfungskette möchten wir zunächst eine zunehmend vollständige Darstellung der relevanten Akteure und Themen erstellen („Mapping“ im Sinne von kartieren, abbilden). Sobald wir hierzu aussagekräftige Kennzahlen darstellen können, werden diese in den Nachhaltigkeitsbericht aufgenommen. Darüber hinaus finden sich Details in den folgenden Abschnitten.

## Beitrag zu den SDGs

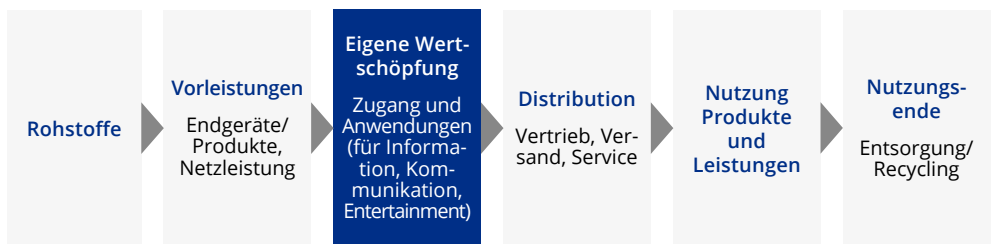
<p style="font-size: 2em; font-weight: bold; margin: 0;">9</p> <p style="font-weight: bold; margin: 0;">INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR</p> 	<p>Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, inklusive und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Darstellung der Liefer- bzw. 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 Liefer- bzw. Wertschöpfungskette der 1&1 Drillisch Gruppe lässt sich vereinfacht wie folgt darstellen:



## Vorgelagert

Aus der vorgelagerten Wertschöpfungskette<sup>24</sup> bezieht 1&1 Drillisch insbesondere Netzleistungen (Mobilfunk und Festnetz). Das Unternehmen nutzt sein Zugangsrecht zum Telefónica-Mobilfunknetz und bezieht zudem Festnetzleistungen von der zum Konzernverbund von United Internet gehörenden 1&1 Versatel sowie von weiteren Vorleistungsanbietern. Zudem bezieht das Unternehmen Endgeräte wie Smartphones und Router von internationalen Herstellern. Diese Vorleistungen beruhen zum Teil wiederum auf einer mehrstufigen vorgelagerten Wertschöpfungskette, die sich bis zur Gewinnung der Rohstoffe erstreckt. Weiterhin bezieht 1&1 Drillisch Leistungen spezialisierter Kooperations- und Outsourcing-Partner. Zusammen machen diese Positionen den Hauptteil des Einkaufsvolumens aus. Insgesamt haben wir im Jahr 2020 von unseren Geschäftspartnern umsatzrelevante Leistungen und Waren im Wert von rund 2,7 Mrd. € (2019: 2,5 Mrd. €; 2018: 2,4 Mrd. €) bezogen. Der Bezug von Vorleistungen stellt entsprechend hohe Anforderungen an die Geschäftsbeziehungen.

## Eigene Wertschöpfung



Im Fokus der eigenen Wertschöpfung von 1&1 Drillisch stehen die Produktentwicklung und -veredelung, Marketing und Vertrieb sowie die Kundenbetreuung; zudem verfügt das Unternehmen über eine eigene Logistik. 1&1 Drillisch erbringt viele Leistungen, die zum Kerngeschäft gehören und bei denen 1&1 Drillisch einen Wettbewerbsvorteil besitzt, selbst. Dazu gehört zuvorderst die Informationstechnologie (IT). IT-Leistungen werden unter anderem von der IQ-optimize Software AG bezogen, einer 100 %igen Konzerntochter.

Hier sind das gesamte Know-how und die nötige Kompetenz konzentriert, die ein MBA MVNO für ein erfolgreiches Geschäft benötigt. 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. Ergänzt werden die Leistungen der IQ-optimize durch die technische Infrastruktur der 1&1 Telecommunication SE. Hieraus ergeben sich mehrere Synergieeffekte, unter anderem der Wissensaustausch und die gemeinsame Anforderungsanalyse, eine stärkere Position durch die gemeinsame Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und das gemeinsame Auftreten gegenüber Lieferanten.

(24) Die vorgelagerte Wertschöpfungskette umfasst erworbene Güter und Leistungen bis zum Punkt des Empfangs durch das berichtende Unternehmen (Greenhouse Gas Protocol, 2011).

Die Abbildung zeigt eine Vergrößerung der blauen Box „Eigene Wertschöpfung“ der oben dargestellten Wertschöpfungskette.

### **Nachgelagert**

Aufgrund des hohen Qualitätsanspruchs 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, wobei die Ausbildung dieser Support-Mitarbeiter zentral durch eine interne Unternehmenseinheit erfolgt. Nachgelagerte<sup>25</sup> Aktivitäten können von großer Relevanz sein, denn durch die vertragliche Bindung unserer Kunden bestehen häufig langfristige Kundenbeziehungen, die dem Wachstum dienen können. Daher ist die Nutzungsphase unserer Produkte ein wesentlicher Teil unseres Geschäfts – auch aus Nachhaltigkeitssicht. Weitere Geschäftspartner der nachgelagerten Wertschöpfungskette sind Versanddienstleister, die den Transport der Endgeräte zum Kunden übernehmen, sowie Partner für die Aufbereitung bzw. umweltschonende Entsorgung von Altgeräten.

### **Auswirkungen entlang der Wertschöpfungskette**

#### **Vorgelagert**

Aus der vorgelagerten Wertschöpfungskette beziehen wir insbesondere Netzleistungen und IKT-Produkte. Diese sind vor allem mit Blick auf ökologische Auswirkungen zu betrachten, da mit der Nutzung von Netzen ein hoher Energie- und Ressourcenverbrauch einhergeht.

GRI 308-2

GRI 414-2

Auch Server oder Endgeräte wie Smartphones und Tablets haben ökologische Auswirkungen, die insbesondere mit Blick auf die elektronischen Bauteile bis zur Gewinnung der Rohstoffe relevant sein können. Hier gewinnt die gesellschaftliche Perspektive an Bedeutung, denn gerade der Abbau von Rohstoffen erfolgt häufig in Ländern, in denen sowohl Arbeitsbedingungen als auch Umweltschutz auf einem niedrigeren Niveau verankert sind als beispielsweise in Deutschland. Zudem kommt das Thema der sogenannten „Konfliktmineralien“ hinzu. Der Abbau von Mineralien wie Zinn, Tantal, Wolfram und Gold, die etwa in Smartphones verwendet werden, erfolgt mitunter in Zwangsarbeit oder trägt zur Finanzierung bewaffneter Konflikte bei. Dieses Risiko wird in dem Geschäftspartner-Kodex adressiert.



Siehe „Geschäftspartner-Kodex“, S. 82

### **Eigene Wertschöpfung**

Unsere eigene Wertschöpfung – von der Produktentwicklung bis zur Kundenbetreuung – findet ausschließlich in Deutschland statt. Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft,


---

(25) Nachgelagerte Aktivitäten umfassen Güter und Leistungen nach deren Verkauf bzw. Absatz durch das berichtende Unternehmen und Übertragung der Kontrolle an eine andere Einheit oder Organisation.


etwa unser Energieverbrauch oder unsere Verantwortung als Arbeitgeber, werden umfassend in den Kapiteln dieses Nachhaltigkeitsberichts behandelt.

### Nachgelagert

Zu den Leistungen, mit denen wir spezialisierte Kooperations- und Outsourcing-Partner beauftragen, zählen Teile des Kundenservice und Vertriebs sowie der Versand unserer Produkte an Kunden. Hierbei sind gesellschaftliche Auswirkungen in Form von Datenschutz und -sicherheit sowie Arbeitsbedingungen zu beachten, weshalb wir hohe Anforderungen an unsere Dienstleister stellen.

 Siehe „Maßnahmen und Instrumente im Bereich Call-Center Dienstleister“, S. 83

Zugleich sind auch Umweltthemen relevant. Durch die Transportfahrten der Dienstleister wird Kraftstoff verbraucht und Treibhausgasemissionen freigesetzt. Zudem ist die umweltgerechte Entsorgung bzw. Wiederaufbereitung ausgedienter Endgeräte sowie von IT-Altgeräten ein relevanter Umweltfaktor, weshalb wir hier mit spezialisierten Partnern zusammenarbeiten.

 Siehe „Kunden-Hardware“, S. 67, „Hardware in Rechenzentren und Bürogebäuden“, S. 68, sowie „Emissionen durch Versandwege“, S. 71

## Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern

Um zuverlässige und langfristige Beziehungen aufzubauen und gemeinschaftlich Verantwortung zu übernehmen, möchten wir unsere Geschäftspartner in die Übernahme von Verantwortung einbeziehen und dies zur Grundlage unserer Zusammenarbeit machen. Neben dem ohnehin bestehenden engen partnerschaftlichen und persönlichen Austausch mit den Geschäftspartnern gerade im Vorleistungsbereich haben wir mit unseren großen Geschäftspartnern für Smartphones und andere IKT-Geräte vertraglich vereinbart, dass ethische Grundsätze und Arbeitsnormen zu beachten sind. Unser Partnermanagement steht hier im engen Dialog mit unseren großen Vorleistern.

GRI 308-1

GRI 414-1

### Übernahme menschenrechtlicher Sorgfalt

Der Nationale Aktionsplan für Wirtschaft und Menschenrechte (NAP) formuliert die Erwartung an große Unternehmen, Verantwortung entlang der Wertschöpfungskette zu übernehmen und aufbauend auf einer Risikoanalyse einen angemessenen Prozess unternehmerischer Sorgfalt für die Achtung der Menschenrechte aufzusetzen. Zu den fünf Kernelementen des NAP gehören:

GRI 414

GRI 414-2

- » eine **Grundsatzklärung** zur Achtung der Menschenrechte (öffentliches Bekenntnis und Formulierung von Erwartungen an Mitarbeiter und Geschäftspartner)
- » **Verfahren zur Ermittlung** tatsächlicher und potenziell nachteiliger Auswirkungen auf die Menschenrechte (im Zusammenhang mit den eigenen Aktivitäten, Lieferketten, Geschäftsbeziehungen usw.)



- » Maßnahmen zur **Abwendung** potenziell negativer Auswirkungen und Überprüfung der **Wirksamkeit** dieser Maßnahmen
- » **Berichterstattung** (über Sorgfaltsansatz und Wirksamkeit ergriffener Maßnahmen)
- » ein **Beschwerdemechanismus** (Bereitstellen von bzw. Beteiligung an angemessenen Beschwerdekanaelen, um Betroffenen Zugang zu Abhilfe zu ermöglichen)

### Grundsatzklärung

Die Wahrung der Menschenrechte ist für 1&1 Drillisch Bestandteil der Unternehmenskultur. Das Unternehmen bekennt sich zur „Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen“. Um etwaigen nachteiligen menschenrechtlichen Auswirkungen zu begegnen, haben wir Maßnahmen zu ihrer Prävention, Milderung und Wiedergutmachung eingerichtet. Dabei orientiert sich 1&1 Drillisch an den Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der VN (UN Guiding Principles on Business and Human Rights). In unseren Unternehmenswerten und unserem Verhaltenskodex haben wir Prinzipien zur Achtung der Menschenrechte berücksichtigt.



Siehe „Vereinte Nationen“



Siehe „Leitprinzipien der Vereinten Nationen“

### Verfahren zur Ermittlung nachteiliger Auswirkungen und Beschwerdemechanismus

Zur frühzeitigen Identifikation nachteiliger Auswirkungen haben wir Beschwerdeverfahren in Form von vertraulichen Meldewegen eingerichtet. Mit zentralen und dezentralen Compliance-Managern sowie Vertrauenspersonen stellt das Unternehmen den Beschäftigten vertrauliche Anlaufstellen außerhalb des unmittelbaren Arbeitsumfelds zur Verfügung. Mit diesen Beschwerdemechanismen stellt 1&1 Drillisch eine wirksame Ausübung der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht sicher. 1&1 Drillisch nimmt jede wahrgenommene Ungerechtigkeit sehr ernst. Übergeordnetes Ziel ist es, frühzeitig Kenntnis von Vorfällen zu erlangen und jede Beschwerde betreffend Menschenrechtsverletzungen aufzuklären. Im Geschäftsjahr 2020 gab es keine Hinweise auf Verstöße, die auf tatsächlich oder potenziell nachteilige menschenrechtliche Auswirkungen hindeuten.

### Maßnahmen zur Abwendung, Wirksamkeitskontrolle und Berichterstattung

Innerhalb des 1&1 Drillisch Konzerns bestehen nur sehr geringe Risiken für Menschenrechtsverletzungen. Alle Mitarbeiter der 1&1 Drillisch Gruppe sind in Deutschland beschäftigt und es wurden keine Menschenrechtsrisiken festgestellt.

In Bezug auf unsere Geschäftspartner betrachten wir die angemessene Ausgestaltung von Arbeitsbedingungen als grundsätzlich relevantes Thema, von der Entlohnung über die Arbeitszeiten bis zum Arbeitsschutz. Für die Erbringung von Einkaufs- und Beschaffungsleistungen hat die 1&1 Drillisch Gruppe die United Internet Corporate Services GmbH beauftragt, die einen Geschäftspartner-Kodex eingeführt hat, der unter anderem

bezüglich Menschenrechtsthemen Erwartungen an Geschäftspartner formuliert. Die Berichterstattung zur menschenrechtlichen Sorgfalt erfolgt vor allem im Rahmen des Nachhaltigkeitsberichts.


### **Geschäftspartner-Kodex**

Der Geschäftspartner-Kodex definiert auf Basis unserer Unternehmenswerte soziale und ökologische Mindeststandards in den Feldern „Geschäftliche Integrität und Compliance“, „Menschen- und Arbeitsrechte“, „Gesundheit und Sicherheit“ sowie „Umwelt“. Der Kodex macht Vorgaben zur Einhaltung der Anforderungen und zeigt geeignete Wege für die Meldung von Hinweisen auf. So stellt 1&1 Drillisch Mitarbeitern des Geschäftspartners, die auf mögliche Verstöße gegen geltendes Recht oder den Geschäftspartner-Kodex hinweisen möchten, einen vertraulichen Meldeweg zur Verfügung. Zugleich hat der Geschäftspartner sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter diesen vertraulichen Meldeweg kennen und keine Repressalien befürchten müssen. Die vertragliche Einbindung des Geschäftspartner-Kodex ist durch Aufnahme in die „Allgemeinen Einkaufsbedingungen“ der United Internet Corporate Services GmbH erfolgt.

GRI 308

GRI 414

Siehe „Geschäftspartner-Kodex“



### **Geschäftliche Integrität und Compliance**

Der Geschäftspartner-Kodex schreibt vor, dass Geschäftspartner durch angemessene Maßnahmen für die Einhaltung aller jeweils einschlägigen Gesetze, Vorschriften und Verordnungen zu sorgen haben (Compliance). Unzulässige Vorteile dürfen weder gefordert noch angeboten werden, Antikorruptionsgesetze und -Vorschriften sowie Wettbewerbs- und Kartellrechtsvorschriften sind einzuhalten und verhängte Sanktionen und Embargos zu beachten (Fairer Wettbewerb). Zudem sind durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität aller übermittelten Informationen, insbesondere sensibler Unternehmensdaten und personenbezogener Daten, zu schützen (Informationssicherheit und Datenschutz).

### **Menschen- und Arbeitsrechte**

Der Kodex orientiert sich in Bezug auf Menschenrechte an den VN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte. Der Geschäftspartner-Kodex besagt, dass die Ergreifung angemessener Maßnahmen zur Prävention, Milderung und, bei Bedarf, Wiedergutmachung von nachteiligen menschenrechtlichen Auswirkungen erforderlich ist, und formuliert diese Erwartung auch an Geschäftspartner.

GRI 408

GRI 408-1

GRI 409

GRI 409-1

GRI 414-2

Konkret beinhaltet der Kodex Vorgaben zur Einhaltung von Arbeitszeitregelungen sowie Löhnen und Sozialleistungen (Stichwort „Mindestlohn“ in Deutschland) (Löhne und Arbeitszeiten). Zudem dürfen Geschäftspartner keinerlei Zwangs-, Gefangenens-, Sklaven- oder Pflichtarbeit verrichten lassen, und insbesondere bei der Beschaffung und Herstellung von Waren ist der Einsatz sogenannter Konfliktmineralien zu prüfen



Siehe „ILO Conventions and Recommendations“

und zu unterbinden (Freiwillige Beschäftigung). Geschäftspartner dürfen keine Kinder unterhalb des von der International Labour Organization (ILO) oder von nationalen Gesetzen festgelegten Mindestalters beschäftigen (keine Kinderarbeit). Darüber hinaus haben Geschäftspartner ein Arbeitsumfeld frei von psychischer, physischer, sexueller oder verbaler Misshandlung, Einschüchterung, Bedrohung oder Belästigung zu schaffen und sich in ihren Personalentscheidungen zur Chancengleichheit zu verpflichten. Diskriminierung aufgrund von Nationalität und Herkunft, ethnischer oder politischer Zugehörigkeit, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Identität ist verboten (Verbot der Diskriminierung).

### **Gesundheit und Sicherheit**

Geschäftspartner haben für eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung Sorge zu tragen, um Unfällen und Krankheiten vorzubeugen. Dazu gehören unter anderem die regelmäßige Durchführung von Schulungen und die Bereitstellung geeigneter Schutzkleidung.

### **Umwelt**

Geschäftspartner verpflichten sich alle jeweils geltenden Umweltgesetze einzuhalten sowie einen schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen sicherzustellen. Geschäftspartner, deren Tätigkeit signifikante Auswirkungen auf die Umwelt hat, sollen über ein effektives Umweltmanagement verfügen, das die negativen Auswirkungen ihrer Produkte und Dienstleistungen auf die Umwelt verringert.

### **Maßnahmen und Instrumente im Bereich Call-Center Dienstleister**

Durch den umfangreichen Ausbau der Meldewege in der Vergangenheit war auch im Berichtsjahr sichergestellt, dass Mitarbeiter aus den externen Call-Centern auf etwaige Betrugsfälle hinweisen konnten, die sie im Rahmen ihrer Support- und Vertriebstätigkeit beobachten konnten.

Im Jahr 2016 wurde in der 1&1 Telecommunication SE und ihren Tochtergesellschaften eine systematische Überprüfung der angebundenen Outsourcing-Dienstleister in Form einer „Due Diligence Outsourcing“ (kurz: D.D.O.) eingeführt. Eine grundlegende Überprüfung der Dienstleister findet bereits im gesamten 1&1 Drillisch Konzern statt. Kern dieser Prüfung ist eine Selbstauskunft des Dienstleisters auf Basis themenspezifischer Fragenkataloge und eine sich anschließende Analyse und Bewertung. Der Fokus dieser standardisierten Prüfung liegt auf der organisatorischen, finanziellen und rechtlichen Situation der unter Vertrag genommenen Outsourcing-Dienstleister. Auf diese Weise werden unter anderem Informationen zu Compliance und dem Internen Kontrollsystem (IKS) erfasst.

Zur Vermeidung von Betrug in den Bereichen Support und Vertrieb bei Outsourcing-Dienstleistern haben wir verbindliche Regeln definiert und mit unseren Partnern vereinbart. Zur Prüfung auffälliger Handlungen sowohl externer als auch interner Call-Center-Mitarbeiter haben wir eine interne Kontrollfunktion implementiert.

Die Prüfungsergebnisse werden in einem Prüfungsbericht dokumentiert und in Form von konkreten Maßnahmenempfehlungen unter anderem an die Bereiche Compliance und Legal sowie das Management adressiert, das die Verantwortung für die Umsetzung dieser Maßnahmen trägt. Im Geschäftsjahr 2020 wurden insgesamt acht Outsourcing-Dienstleister einer Prüfung unterzogen, sodass nach vier Jahren seit Einführung der D.D.O. ein Großteil der angebundenen Call-Center überprüft werden konnte. Hierbei gab es keine wesentlichen Anhaltspunkte für negative Auswirkungen in Bezug auf die sozialen Aspekte Arbeitspraktiken, Menschenrechte und Compliance.

## ANNEX

### GRI-Inhaltsindex und Angaben zum CSR-RUG

GRI 102-54  
GRI 102-55

Der GRI-Inhaltsindex listet alle berichteten GRI-Angaben auf und verweist auf die jeweiligen Abschnitte im Bericht. Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern erstellt. Alle GRI-Angaben beziehen sich auf die GRI-Standards 2016, lediglich der GRI 403 bezieht sich auf das Jahr 2018. Die themenspezifischen Angaben im zweiten Teil der Tabelle sind den Aspekten aus dem CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz zugeordnet.

Tabelle 21

#### GRI 102: Allgemeine Angaben

Nummer GRI-Angabe	Titel GRI-Angabe	Verweis auf Berichtsabschnitt und evtl. weitere Quellen / Anmerkungen	Seite
<b>ORGANISATIONSPROFIL</b>			
GRI 102-1	Name der Organisation	Unternehmensprofil	5
GRI 102-2	Geschäftstätigkeit, Marken, Produkte und Dienstleistungen	Unternehmensprofil	6
GRI 102-3	Hauptsitz	Unternehmensprofil	5
GRI 102-4	Standorte, an denen die Organisation tätig ist	Unternehmensprofil	5
GRI 102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Unternehmensprofil	6
GRI 102-6	Belieferte Märkte	Unternehmensprofil	5 6
GRI 102-7	Größe der Organisation	Unternehmensprofil; Personalstrategie und Organisation der Personalarbeit	5 6 43
GRI 102-8	Informationen über Beschäftigte und weitere Mitarbeiter	Personalstrategie und Organisation der Personalarbeit; Diversität in der Umsetzung	53
GRI 102-9	Lieferkette	Darstellung der Liefer- bzw. Wertschöpfungskette; Menschen- und Arbeitsrechte	77
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Unternehmensprofil; „Grundlagen der Gesellschaft und des Konzerns“ im Geschäftsbericht (GB)	6
GRI 102-11	Vorsorgeansatz oder -prinzip	Risikomanagement; Compliance und Korruptionsprävention; „Risiko-, Chancen- und Prognosebericht“ (GB)	10 11
GRI 102-12	Externe Initiativen	Austausch mit Stakeholdern; 1&1 Drillisch als Arbeitgeber (Fair Company Initiative; Diversity-Tag; Komm, mach MINT) Hardware in Rechenzentren und Bürogebäuden	18 51 68
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden	Austausch mit Stakeholdern	19

**STRATEGIE**

GRI 102-14	Stellungnahme des höchsten Entscheidungsträgers	Vorwort	4
------------	-------------------------------------------------	---------	---

**ETHIK UND INTEGRITÄT**

GRI 102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	Unser Fundament für verantwortungsvolles Handeln;	9
		Werte und Leitlinien;	10
		Compliance und Korruptionsprävention;	11
		Werte und Unternehmenskultur	43

**UNTERNEHMENSFÜHRUNG**

GRI 102-18	Führungsstruktur	Unser Fundament für verantwortungsvolles Handeln;	9
		„Erklärung zur Unternehmensführung / Corporate Governance Bericht“ (GB)	
GRI 102-20	Zuständigkeit auf Vorstandsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen	Nachhaltigkeitsmanagement	18

**EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN**

GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	Austausch mit Stakeholdern;	18
		Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	93
GRI 102-41	Kollektivvereinbarungen	Fairer Lohn	58
GRI 102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	Austausch mit Stakeholdern;	18
		Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	93
GRI 102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	Austausch mit Stakeholdern;	18
		Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	93
GRI 102-44	Wichtige Themen und vorgebrachte Anliegen	Wesentlichkeitsanalyse: Themen und Handlungsfelder;	13
		Austausch mit Stakeholdern;	18
		Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	95

**VORGEHENSWEISE BEI DER BERICHTERSTATTUNG**

GRI 102-45	In den Konzernabschluss einbezogene Unternehmen	Über diesen Bericht: Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Geltungsbereich	97
GRI 102-46	Bestimmung der Berichtsinhalte und Themengrenzen	Wesentlichkeitsanalyse: Themen und Handlungsfelder;	13
		Austausch mit Stakeholdern;	18
		Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen	91
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen	Wesentlichkeitsanalyse: Themen und Handlungsfelder	13
GRI 102-48	Neudarstellung von Informationen	Neuerungen; Darüber hinaus werden Neudarstellungen an den jeweiligen Stellen kenntlich gemacht.	13
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Neuerungen	13
GRI 102-50	Berichtszeitraum	Über diesen Bericht: Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Geltungsbereich	97
GRI 102-51	Datum des letzten Berichts	Über diesen Bericht: Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Geltungsbereich	97

GRI 102-52	Berichtszyklus	Über diesen Bericht: Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Geltungsbereich	97
GRI 102-53	Kontakt bei Fragen zum Bericht	Kontakt	98
GRI 102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	GRI-Inhaltsindex	85
GRI 102-55	GRI-Inhaltsindex	GRI-Inhaltsindex	85
GRI 102-56	Externe Prüfung	Über diesen Bericht: Aufstellung, Veröffentlichung und Prüfung des Nachhaltigkeitsberichts	97

Tabelle 22

## Themenspezifische Standards 2016 und 2018 (GRI 403) (GRI 200 – Ökonomie, GRI 300 – Ökologie, GRI 400 – Soziales) und Managementansätze (GRI 103)<sup>26</sup>

Nummer GRI-Angabe	Titel GRI-Angabe	Verweis auf Berichtsabschnitt und evtl. weitere Quellen / Anmerkungen	Seite
<b>SOZIALBELANGE</b>			
<b>GRI 203</b>	<b>Indirekte ökonomische Auswirkungen</b>		
GRI 203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	Unternehmensprofil; „Grundlagen der Gesellschaft und des Konzerns“ unter anderem in Kapiteln des Geschäftsberichts (GB)	5
<b>BEKÄMPFUNG VON KORRUPTION UND BESTECHUNG</b>			
<b>GRI 103</b>	<b>Managementansatz</b>	Compliance und Korruptionsprävention	11
<b>GRI 205</b>	<b>Korruptionsbekämpfung</b>		11
GRI 205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	Compliance und Korruptionsprävention	11
GRI 205-3	Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen	Compliance und Korruptionsprävention	11
<b>UMWELTBELANGE</b>			
<b>GRI 103</b>	<b>Managementansatz</b>	Klima- und Umweltschutz	63
<b>GRI 201</b>	<b>Wirtschaftliche Leistung</b>		
GRI 201-2	Finanzielle Folgen sowie mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen	Klima- und Umweltschutz	63
<b>GRI 301</b>	<b>Materialien</b>		66
GRI 301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht und Volumen	Materialverbrauch und Logistik: Hardware in Rechenzentren und Bürogebäuden; Materialverbrauch für Versendungen; Papierverbrauch	68 69 71

(26) Die Beschreibung der Managementansätze entsprechend GRI 103 beinhaltet jeweils die GRI-Standards 103-1, 103-2 und 103-3. Neben den GRI-Anforderungen haben wir bei der Beschreibung der Managementansätze die gesetzlichen Anforderungen an die Darstellung der in Bezug auf die nichtfinanziellen Aspekte verfolgten „Konzepte“ berücksichtigt.

<b>GRI 302</b>	<b>Energie</b>		<b>65</b>
GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Energieverbrauch; Mitarbeitermobilität	65 72
GRI 302-3	Energieintensität	Energieverbrauch	65
GRI 302-4	Reduktion des Energieverbrauchs	Energieverbrauch	65
<b>GRI 305</b>	<b>Emissionen</b>		<b>65</b>
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Energieverbrauch; Mitarbeitermobilität	65 72
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Energieverbrauch; Mitarbeitermobilität	65 72
GRI 305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	Energieverbrauch; Materialverbrauch und Logistik: Hardware in Rechenzentren und Bürogebäuden; Materialverbrauch für Versendungen; Emissionen durch Versandwege; Papierverbrauch; Mitarbeitermobilität	65 68 69 71 72
<b>GRI 308</b>	<b>Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Umweltkriterien</b>		<b>82</b>
GRI 308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern; Übernahme menschenrechtlicher Sorgfalt	80
GRI 308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Auswirkungen entlang der Wertschöpfungskette	79
<b>ARBEITNEHMERBELANGE</b>			
<b>GRI 103</b>	<b>Managementansatz</b>	1&1 Drillisch als Arbeitgeber	<b>41</b>
<b>GRI 401</b>	<b>Beschäftigung</b>		<b>43</b>
GRI 401-1	Neu eingestellte Mitarbeiter und Mitarbeiterfluktuation	Personalstrategie und Organisation der Personalarbeit; Diversität in der Umsetzung	43 53
<b>GRI 403</b>	<b>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b>		<b>58</b>
GRI 403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Betriebliches Gesundheitsmanagement	59
GRI 403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz; Betriebliches Gesundheitsmanagement; Abwesenheit in Zahlen	59 62
GRI 403-3	Arbeitsmedizinische Dienste	Betriebliches Gesundheitsmanagement	59
GRI 403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Betriebliches Gesundheitsmanagement	60 61
GRI 403-5	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Betriebliches Gesundheitsmanagement	59
GRI 403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	Betriebliches Gesundheitsmanagement	60
GRI 403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	Betriebliches Gesundheitsmanagement	59
GRI 403-8	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind	Betriebliches Gesundheitsmanagement	59



GRI 403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen	Abwesenheit in Zahlen	<u>62</u>
GRI 403-10	Arbeitsbedingte Erkrankungen	Abwesenheit in Zahlen	<u>62</u>
<b>GRI 404</b>	<b>Aus- und Weiterbildung</b>		<u>47</u>
GRI 404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Mitarbeiter	Aus- und Weiterbildung; Weiterbildung in Zahlen	<u>50</u>
GRI 404-2	Programme für Kompetenzmanagement und zur Übergangshilfe	Aus- und Weiterbildung; Entwicklung und Perspektiven; Wege für die eigene Entwicklung	<u>47</u> <u>48</u>
GRI 404-3	Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	Aus- und Weiterbildung; Entwicklung und Perspektiven	<u>47</u>
<b>GRI 405</b>	<b>Diversität und Chancengleichheit</b>		<u>52</u>
GRI 405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Mitarbeitern	Diversität in Vorstand und Aufsichtsrat Diversität und Chancengleichheit; Diversität in der Umsetzung; Erklärung zur Unternehmensführung/ „Corporate Governance Bericht“ (GB)	<u>9</u> <u>52</u> <u>53</u>
GRI 405-2	Verhältnis der Vergütung von Frauen zur Vergütung von Männern	Fairer Lohn	<u>58</u>
<b>GRI 406</b>	<b>Nichtdiskriminierung</b>		<u>52</u>
GRI 406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Diversität und Chancengleichheit	<u>53</u>

**ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE**

<b>GRI 103</b>	<b>Managementansatz</b>	Compliance und Korruptionsprävention; 1&1 Drillisch als Geschäftspartner	<u>11</u> <u>75</u>
<b>GRI 408</b>	<b>Kinderarbeit</b>		<u>82</u>
GRI 408-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	Geschäftspartner-Kodex; Menschen- und Arbeitsrechte	<u>82</u>
<b>GRI 409</b>	<b>Zwangs- oder Pflichtarbeit</b>		<u>82</u>
GRI 409-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	Geschäftspartner-Kodex; Menschen- und Arbeitsrechte	<u>82</u>
<b>GRI 414</b>	<b>Bewertung der Lieferanten hinsichtlich sozialer Kriterien</b>		<u>80</u> <u>82</u>
GRI 414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern; Übernahme menschenrechtlicher Sorgfalt	<u>80</u>
GRI 414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Auswirkungen entlang der Wertschöpfungskette; Übernahme menschenrechtlicher Sorgfalt; Geschäftspartner-Kodex	<u>79</u> <u>80</u> <u>82</u>

**KUNDENBELANGE**

<b>GRI 103</b>	<b>Managementansatz</b>	Kundenbelange und Produktverantwortung; Corporate Digital Responsibility	20 28
<b>GRI 416</b>	<b>Kundengesundheit und -sicherheit</b>		26
GRI 416-1	Auswirkungen von Produkten und Leistungen auf Gesundheit und Sicherheit	Produktverantwortung	26
<b>GRI 417</b>	<b>Marketing und Kennzeichnung</b>		36
GRI 417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	Maßnahmen zum Schutz von Informationen; Sicherheit im Online-Handel; Materialverbrauch und Logistik, insbesondere Kunden-Hardware	36 39 67
<b>GRI 418</b>	<b>Schutz der Kundendaten</b>		29
GRI 418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	Datenschutz bei 1&1 Drillisch sicherstellen	31

## Überblick zu den Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Bereich	Berichtsempfehlung	Verweis auf Kapitel/Abschnitt	Seite
Governance	Governance klimarelevanter Risiken und Chancen	Managementansatz Klima- und Umweltschutz	63
Strategy	Tatsächliche und mögliche Auswirkungen klimabezogener Risiken und Chancen auf Geschäft(sfelder), Strategie und finanzielle Planung	Managementansatz Klima- und Umweltschutz	63
Risk Management	Wie werden klimabezogene Risiken identifiziert, bewertet und gemanagt?	Managementansatz Klima- und Umweltschutz; „Risikomanagement“ (GB)	63
Metrics and Targets	Kennzahlen und Ziele, um klimabezogene Risiken und Chancen zu bewerten, falls wesentlich	Kennzahlen im Kapitel Klima- und Umweltschutz	63

Tabelle 23

## Über diesen Bericht

Dieser Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an alle Stakeholder von 1&1 Drillisch. Dazu gehören insbesondere Aktionäre bzw. Investoren und Analysten, Kunden, Mitarbeiter, Geschäftspartner sowie NGOs, Politikvertreter und die interessierte Öffentlichkeit.

## Berichtsstruktur, Methodik, Rahmenwerke

Dieser Nachhaltigkeitsbericht beinhaltet die nichtfinanzielle Konzernklärung von 1&1 Drillisch gemäß dem „Gesetz zur Stärkung der nichtfinanziellen Berichterstattung der Unternehmen in ihren Lage- und Konzernlageberichten“ (CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz, CSR-RUG) (§§ 315b und 315c i. V. m. 289c HGB). Die nichtfinanzielle Kon-



Die im CSR-RUG geforderten Angaben zu Diversität sind in der „Erklärung zur Unternehmensführung/ Corporate Governance Bericht“ zu finden

zernerklärung und die nichtfinanzielle Erklärung des Mutterunternehmens 1&1 Drillisch AG werden in diesem gesonderten nichtfinanziellen Bericht zusammengefasst.

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“. Ergänzt werden diese im CSR-RUG als Mindestumfang genannten Aspekte durch „Kundenbelange“. Sie sind für 1&1 Drillisch wesentlich und damit berichtspflichtig. Zu den Kundenbelangen zählen nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern auch die für die Branche besonders relevanten Inhalte Informationssicherheit, Datenschutz sowie Digitalisierung im Allgemeinen. Daher werden diese Themen in dem eigenen Kapitel „Corporate Digital Responsibility“ dargestellt.

Bei der Berichtserstellung haben wir neben dem CSR-RUG die „Sustainability Reporting Standards“ der Global Reporting Initiative (GRI) angewendet, international anerkannte Leitlinien für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten. Der Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern erstellt. Sowohl das CSR-RUG als auch die GRI-Standards erwarten eine Darstellung, wie die wesentlichen Themen und ihre Auswirkungen gemanagt werden, insbesondere die verbundenen Ziele und Maßnahmen sowie Verfahren zur Risikoerkennung und -minderung. Während das CSR-RUG hier von „Konzept“ spricht, verwendet GRI den Begriff „Managementansatz“. Letzterer kommt in diesem Bericht zur Anwendung, da es unser Anspruch ist, einen GRI-konformen Nachhaltigkeitsbericht zu erstellen, der die nichtfinanziellen Erklärungen beinhaltet. Die Managementansätze in diesem Bericht umfassen daher die Konzepte nach CSR-RUG. Zudem haben wir die Leitlinien für die Berichterstattung über nichtfinanzielle Informationen der Europäischen Kommission herangezogen, die sich auf die dem CSR-RUG zugrundeliegende EU-Richtlinie 2014/95/EU zur Angabe nichtfinanzieller und die Diversität betreffender Informationen durch große kapitalmarktorientierte Unternehmen und Gruppen beziehen.

## Prozess zur Bestimmung der wesentlichen Themen

### GRI 102-46

Bei der Festlegung der Berichtsinhalte haben wir das Wesentlichkeitsprinzip zugrunde gelegt und die Erwartungen unserer Stakeholder einbezogen. Zur Bestimmung der wesentlichen Themen sind die Anforderungen der GRI-Standards, des CSR-RUG und der oben genannten EU-Leitlinien maßgeblich gewesen. Dabei haben wir die GRI-Prinzipien „Einbindung von Stakeholdern“, „Nachhaltigkeitskontext“, „Wesentlichkeit“ und „Vollständigkeit“ beachtet.

## Wesentlichkeitsverständnis

Da diesen Rahmenwerken unterschiedliche Verständnisse von „Wesentlichkeit“ zugrunde liegen, wurden in der Analyse mehrere Perspektiven berücksichtigt (siehe auch Abbildung auf der nächsten Seite).

Um einen Nachhaltigkeitsbericht in Übereinstimmung mit den GRI-Standards zu erstellen, sind die wesentlichen Themen anhand der folgenden zwei Dimensionen zu bestimmen:

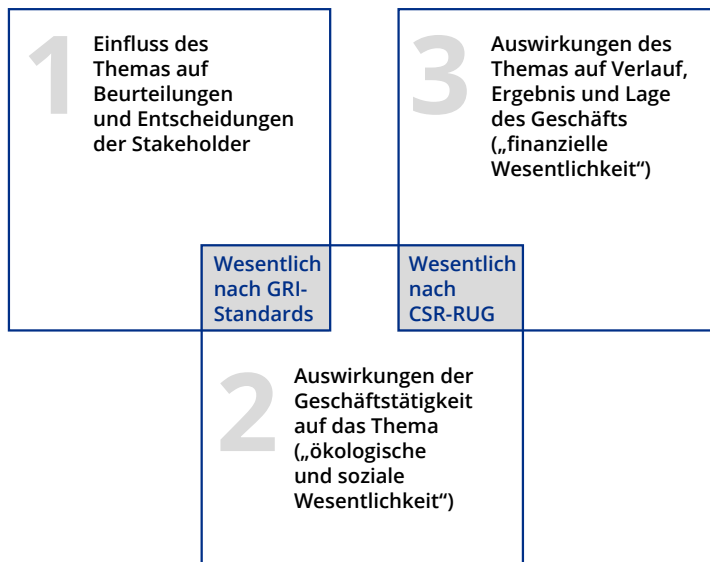
- » Einfluss des Themas auf Beurteilungen und Entscheidungen der Stakeholder und/oder
- » Bedeutung der wirtschaftlichen, ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit

Nach dem CSR-RUG sowie den EU-Leitlinien sind zu den nichtfinanziellen Aspekten Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Korruption und Bestechung sowie Menschenrechte mindestens diejenigen Angaben zu machen, die für das Verständnis

- » von Verlauf, Ergebnis und Lage des Geschäfts des Unternehmens sowie
- » der Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf die genannten Aspekte

erforderlich sind. Aufgrund der Kombination aus finanzieller Wesentlichkeit auf der einen Seite sowie ökologischer und sozialer Wesentlichkeit auf der anderen Seite wird hier von einer „doppelten Wesentlichkeit“ gesprochen.

### Wesentlichkeitsverständnis der GRI-Standards und des CSR-RUG



### Übersetzung in Kriterien zur Wesentlichkeitsbestimmung

Um beiden Verständnissen bzw. Definitionen gerecht zu werden, haben wir zur Bestimmung der wesentlichen Themen der 1&1 Drillisch Gruppe folgende Kriterien untersucht.

## 1. Einfluss auf Beurteilungen und Entscheidungen der Stakeholder

### Stakeholder-Analyse

GRI 102-40  
GRI 102-42  
GRI 102-43

Zur Beurteilung der Nachhaltigkeitsrelevanz von Themen hat 1&1 Drillisch insbesondere die Anregungen und Meinungen von Finanzmarktteilnehmern und Kunden berücksichtigt, da diese Stakeholder in besonderer Weise am operativen Geschäft beteiligt bzw. vom operativen Geschäft betroffen sind. Kundenrückmeldungen werden laufend über (Zufriedenheits-)Befragungen umfassend eingeholt. Finanzmarktteilnehmer – vorrangig Aktionäre, Analysten und die Finanz-/Fachpresse – äußern ihre Einschätzungen in regelmäßigen und anlassbezogenen Gesprächen. Mitarbeiter und Geschäftspartner als weitere wichtige Stakeholder-Gruppen richten ihre Anliegen vor allem an die Funktionen Personal, Einkauf bzw. Carrier Management.

Im Ergebnis hat 1&1 Drillisch so bislang, die aus Sicht der internen und externen Stakeholder relevanten Stakeholder identifiziert.

### Zusatzanalyse von Kapitalmarktforderungen und Rahmenwerken

Im Jahr 2019 haben wir zudem analysiert, welche nachhaltigkeitsbezogenen Erwartungen Investoren, ESG-Ratings und -Analysten sowie jüngere Rahmenwerke, Standards und Initiativen aktuell an 1&1 Drillisch stellen. Zum einen stellen wir damit sicher, dass die Anforderungen des Kapitalmarkts berücksichtigt werden, der sich zunehmend für ESG-Themen interessiert und eine wichtige Zielgruppe des Nachhaltigkeitsberichts darstellt. Zum anderen tragen wir so zu Aktualität unserer Wesentlichkeitsanalyse bei, da Neuerungen häufig zeitnah in Entscheidungen des Kapitalmarkts und in Initiativen berücksichtigt werden.

Als wichtige neue Orientierungspunkte sind in den Nachhaltigkeitsbericht eingeflossen: mehrere ESG-Ratings (CDP, Gaia und Sustainalytics), Bewertungen und Investoren-Anfragen, die Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen (UN SDGs, auch „Global Goals“), die überarbeiteten Leitlinien der EU-Kommission für die Berichterstattung über nichtfinanzielle Informationen als Teil des EU-Aktionsplans Sustainable Finance (inklusive des Nachtrags zur klimabezogenen Berichterstattung von 2019) sowie die Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) zur Verknüpfung der Klimaberichterstattung mit finanziellen Informationen von 2017.

Im Ergebnis konnten wir die Themenliste aus der direkten Stakeholder-Befragung erweitern und diejenigen Themen identifizieren, die aktuell besonders relevant sind.

Im Geschäftsjahr 2020 haben wir uns mit weiteren regulatorischen Anforderungen beschäftigt, die ihre Schatten vorauswerfen. Darunter fallen die Rahmenbedingungen der EU-Taxonomie-Verordnung, die bereits erwähnten TCFD-Empfehlungen und die potenziellen Anpassungen, die eine Überarbeitung der CSR-Richtlinie und die Umsetzung des Sorgfaltspflichtengesetzes mit sich bringen.

## 2. Auswirkungen der Geschäftstätigkeit

Unter „Auswirkungen“ verstehen sowohl die GRI-Standards als auch das CSR-RUG bzw. die EU-Leitlinien die wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Effekte der Tätigkeit eines Unternehmens auf das Ziel einer nachhaltigen Entwicklung. Dies ist die „ökologische und soziale Wesentlichkeit“, die für Verbraucher bzw. Konsumenten, Mitarbeiter, Geschäftspartner, Gemeinden, zivilgesellschaftliche Organisationen und die Gesellschaft allgemein von Interesse sein kann.

Zur Bestimmung der möglichen Auswirkungen von 1&1 Drillisch auf Gesellschaft und Umwelt haben wir eine möglichst breite, gesellschaftliche Perspektive auf unser Unternehmen und unsere Branche eingenommen. Dafür haben wir unter anderem Rahmenwerke, Standards, Initiativen und Vereinbarungen sowie Studien und Forschungsergebnisse analysiert, wo anwendbar mit Branchenfokus. Beispiele sind die UN SDGs (auch betrachtet für die Branche), der UN Global Compact, das Übereinkommen von Paris (Paris Agreement) sowie Studien und Diskussionspapiere von zivilgesellschaftlichen Organisationen und Forschungseinrichtungen. Wir richten uns dabei nach dem CSR-RUG und betrachten mögliche Auswirkungen der eigenen Geschäftstätigkeit, von Produkten und Dienstleistungen sowie aus Geschäftsbeziehungen.

## 3. Auswirkungen auf Verlauf, Ergebnis und Lage des Geschäfts

Die Geschäftsrelevanz von Themen wurde zuvorderst anhand der Frage eingeschätzt, ob das Thema in die finanzielle Berichterstattung der 1&1 Drillisch Gruppe einbezogen wird. Betrachtet wurden insbesondere der Risiko- und Chancenbericht, aber auch weitere Stellen der Geschäftsberichterstattung. Die so identifizierten Nachhaltigkeitsthemen werden als unmittelbar geschäftsrelevant erachtet.

Diese Analyse wurde ausgeweitet, indem das erweiterte Risikoverständnis der EU-Leitlinien herangezogen wurde. Ziel ist es, einen weiter gesteckten Zeithorizont über die gesamte Wertschöpfungskette zu berücksichtigen. Für diesen Zweck lassen sich den TCFD-Empfehlungen die dort betrachteten Risikoarten entlehnen, die neben physischen auch politische, rechtliche, technologische, Markt- und Reputationsrisiken umfassen.

Zur Bestimmung solcher Risiken haben wir zunächst Entwicklungen auf regulatorischer Ebene berücksichtigt. Hierzu zählen etwa der EU-Aktionsplan „Sustainable Finance“ sowie auf deutscher Ebene die Entscheidung für die Einführung einer CO<sub>2</sub>-Bepreisung und der Nationale Aktionsplan zur Umsetzung der VN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte.

Auch übergreifende Daten und Forschungsergebnisse zu Risiken sind einbezogen worden. So listet der Global Risks Report 2020 des World Economic Forum unter den Top 5 der weltweiten Risiken mit Blick auf die „Eintrittswahrscheinlichkeit“ mittlerweile ausschließlich Umwelt- bzw. Klimarisiken. Unter den Top 5 mit Blick auf „Auswirkungen“ finden sich vier Risiken aus den Kategorien Umwelt (angeführt vom „Scheitern der



Siehe auch „TCFD-Report“



Siehe „Global Risks Report 2020“

Klimaschutzmaßnahmen“) sowie einem gesellschaftlichem Risiko, und das bereits das vierte Jahr in Folge. Hingegen sind wirtschaftliche Risiken in den letzten Jahren in den Hintergrund getreten.

Abschließend dienen als Indikatoren für Geschäftsrelevanz die Erwartungen von Investoren, ESG-Ratings und -Analysten hinsichtlich Transparenz und Management bezüglich der ESG-Themen. Laut GRI-Standards und EU-Leitlinien ist die Perspektive der finanziellen Wesentlichkeit für diese Stakeholder von besonderem Interesse.<sup>27</sup>

### **Ergebnis: Wesentlichkeitsmatrix**

#### **GRI 102-44**

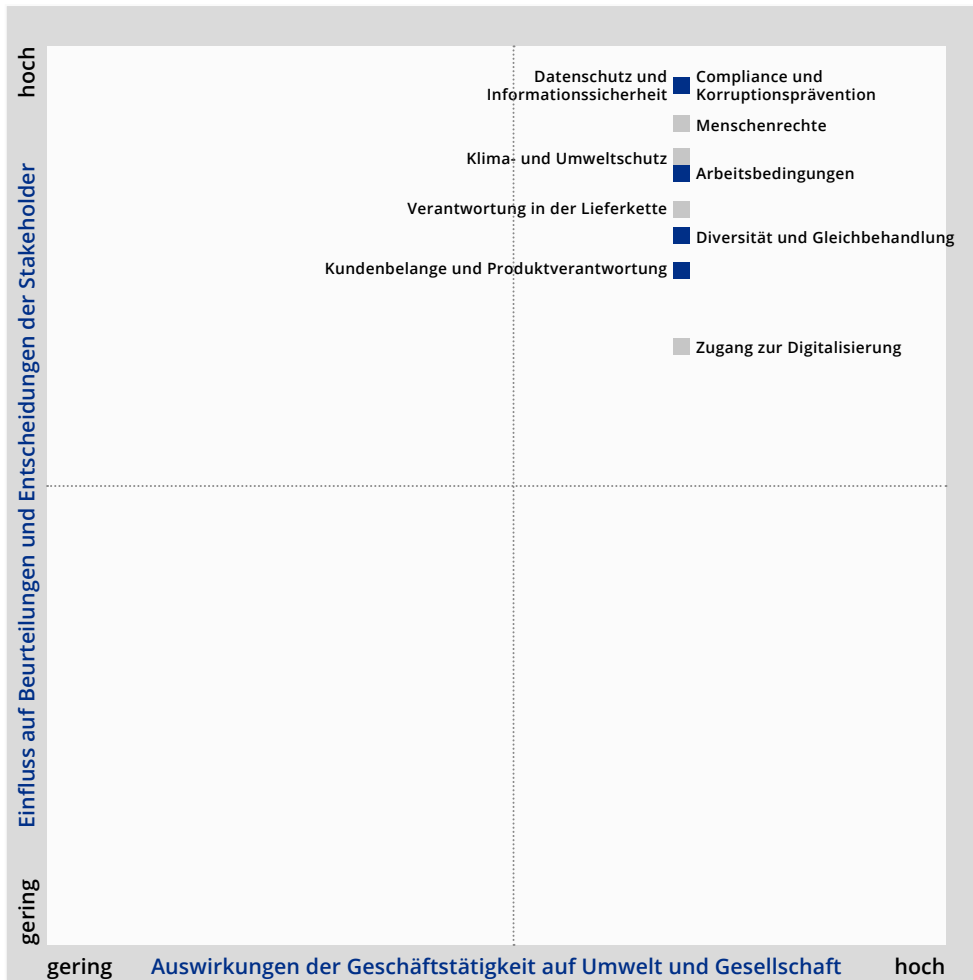
Die Wesentlichkeitsmatrix zeigt das Ergebnis der Analyse. Die horizontale Achse bildet die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit von 1&1 Drillisch auf Umwelt und Gesellschaft ab; diese Dimension haben die GRI-Standards und das CSR-RUG gemeinsam. Die vertikale Achse zeigt die Relevanz von Themen für Stakeholder entsprechend den GRI-Standards. In dem oberen rechten Feld werden die Themenbereiche gezeigt, die sowohl relevante Auswirkungen von 1&1 Drillisch darstellen als auch aus Sicht unserer Stakeholder wichtig sind (absteigend sortiert). Aufgrund der erneuten Analyse der Anliegen von Kapitalmarktakteuren erhalten diese Stakeholder eine besondere Gewichtung.

Die Geschäftsrelevanz der Themen entsprechend CSR-RUG wird anhand der Kästchen dargestellt: Themenbereiche mit blauem Kästchen sind unmittelbar geschäftsrelevant, was sich darin zeigt, dass sie Bestandteil der finanziellen Berichterstattung sind, z. B. im Rahmen des Risikoberichts. Graue Kästchen kennzeichnen Themenbereiche, die aktuell mittelbar geschäftsrelevant sind, wenn ein erweitertes Risikoverständnis zur Anwendung kommt, das heißt regulatorische, gesellschaftliche und Kapitalmarkterwartungen bzw. -entwicklungen als Indikatoren herangezogen werden.

---

(27) Darauf, dass die verschiedenen (Risiko-)Perspektiven sich überschneiden können und dies künftig wahrscheinlich noch häufiger tun werden, weisen unter anderem die EU-Leitlinien hin.

## Wesentlichkeitsmatrix: Nachhaltigkeitsthemen bei 1&1 Drillisch



- unmittelbar geschäftsrelevanter Themenbereich
- mittelbar geschäftsrelevanter Themenbereich

Einen Überblick darüber, wie die ermittelten Themen mit den nichtfinanziellen Aspekten aus dem CSR-RUG verknüpft sind und in welchen Handlungsfeldern sie adressiert werden, bietet der Abschnitt „Wesentlichkeitsanalyse: Themen und Handlungsfelder“.

Siehe „Verantwortungsvolle Unternehmensführung“, S. 9

Die Tabelle „GRI-Inhaltsindex und Angaben zum CSR-RUG“ verknüpft zudem die gesetzlichen Anforderungen mit den GRI-Anforderungen.

Siehe „GRI-Inhaltsindex und Angaben zum CSR-RUG“, S. 85

### Weitere Berichtsanforderungen

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 Auswir-

Siehe „Geschäftsbericht“ des 1&1 Drillisch Konzerns



kungen auf die genannten Aspekte haben werden, sofern die Risiken für das Verständnis von Verlauf, Ergebnis und Lage des Geschäfts sowie der Auswirkungen auf die oben genannten Aspekte erforderlich sind. Hierzu sei auf den Risikobericht im Rahmen des Konzerngeschäftsberichts verwiesen, in dem das zentral gesteuerte Risikomanagement dargestellt wird.

### **Berichtszeitraum, Berichtszyklus und Geltungsbereich**

GRI 102-45  
GRI 102-50  
GRI 102-51  
GRI 102-52

Der Nachhaltigkeitsbericht von 1&1 Drillisch erscheint jährlich. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2020 bis 31. Dezember 2020. An geeigneten Stellen werden, in Anwendung der GRI-Standards, zum Vergleich auch Vorjahreswerte für die Geschäftsjahre 2018 und 2019 dargestellt oder Ausblicke gegeben. Diese Stellen sind entsprechend gekennzeichnet.

Als Konzern-Nachhaltigkeitsbericht gelten die Aussagen des Berichts grundsätzlich für alle Geschäftsbereiche und Standorte sowie auch für alle Tochtergesellschaften des 1&1 Drillisch Konzerns. Sofern einzelne Angaben noch nicht für alle von diesem Bericht abgedeckten Gesellschaften, Standorte oder Bereiche vorliegen, wird dies kenntlich gemacht. Es ist vorgesehen, die Datenbasis für die Berichterstattung kontinuierlich auszuweiten. Der Vorgängerbericht wurde im April 2020 veröffentlicht.

### **Aufstellung, Veröffentlichung und Prüfung des Nachhaltigkeitsberichts**

GRI 102-56

Aufgestellt und veröffentlicht wird die nichtfinanzielle Erklärung in Form dieses Nachhaltigkeitsberichts durch den Finanzvorstand der 1&1 Drillisch AG im Namen des Vorstands der 1&1 Drillisch AG. Im Rahmen seiner abschließenden eigenständigen Prüfung hat sich der Aufsichtsrat eingehend mit dem nichtfinanziellen Bericht in seiner Gesamtheit beschäftigt und ihn auf Rechtmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit geprüft. Dabei hat der Aufsichtsrat die Inhalte der nichtfinanziellen Erklärung kritisch hinterfragt und mit dem Vorstand, der für ergänzende Fragen und Auskünfte zur Verfügung stand, erörtert. Nach eigener Prüfung ist der Aufsichtsrat zu dem Ergebnis gekommen, dass die nichtfinanzielle Erklärung zu keinen Einwendungen Anlass gibt.

  
Siehe  
„Nachhaltigkeitsbericht“  
auf der 1&1 Drillisch  
Website

Dieser Bericht steht ab Anfang April 2021 allen Interessierten in deutscher und englischer Sprache als PDF auf der Website der 1&1 Drillisch AG zum Download zur Verfügung.

## IMPRESSUM

Die 1&1 Drillisch AG ist ein Mitglied der United Internet Gruppe.

### Herausgeber und Copyright © 2021

1&1 Drillisch AG  
Wilhelm-Röntgen-Straße 1-5  
63477 Maintal  
Deutschland  
[www.1und1-drillisch.de](http://www.1und1-drillisch.de)

### Kontakt

Compliance & Sustainability  
Telefon: +49 (0) 2602 / 96-1100  
Telefax: +49 (0) 2602 / 96-1013  
E-Mail: [sustainability@1und1-drillisch.de](mailto:sustainability@1und1-drillisch.de)

GRI 102-53

### Konzeption und Redaktion

Compliance & Sustainability  
United Internet Corporate Services GmbH

### Gestaltung

IQ-optimize Software AG

### April 2021

Registergericht: Hanau HRB 7384

### 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 im Bericht bei geschlechtsspezifischen Bezeichnungen die männliche Form gewählt. 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)