

Leistung.  
Service.  
Sicherheit.

Das nachhaltige Handeln des  
1&1 Drillisch-Konzerns

# INHALT

---

## **3 TEIL I**

3 1. Kennzahlen im 1&1 Drillisch-Konzern

4 2. Vorwort

## **5 TEIL II**

5 3. Der Drillisch-Konzern: Geschäftsmodell

7 4. Für 1&1 Drillisch relevante Nachhaltigkeitsaspekte

9 5. Die Strategie: Konzentration auf Leistung, Service, Sicherheit

## **10 TEIL III**

10 6. Die Entwicklung der Festnetz- und Mobilfunktechnologie

## **16 TEIL IV**

16 7. Nachhaltigkeitskernbereich Leistung

17 8. Nachhaltigkeitskernbereich Service

19 9. Nachhaltigkeitskernbereich Sicherheit

## **21 TEIL V**

21 10. Die ökonomische, ökologische und gesellschaftliche Nachhaltigkeitsrelevanz:  
Drillisch im Überblick nach GRI G4

---

## TEIL I

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

Tabelle 1

	2016	2017
<b>WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG (IN MIO. €)</b>		
Umsatz	2.430,1	2.812,3
EBITDA (Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen)	387,9	504,0
EBIT (Ergebnis vor Zinsen und Steuern)	379,3	439,9
EBT (Ergebnis vor Steuern)	431,3	354,6
Börsenwert (Marktkapitalisierung) am 31.12.	2.239	12.166
<b>AUSZAHLUNGEN AN STAKEHOLDER (IN MIO. €)</b>		
Steuern (Gesellschaft)	111,7	121,0
Zinsen (Finanzmarkt)	24,7	8,6
Dividenden (Aktionäre)	98,6	282,8
<b>MITARBEITER &amp; KUNDEN</b>		
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Vollzeitstellen	3.454	3.194
Kundenzahl in Tsd.	8.540.000	12.640.000
<b>ENERGIE &amp; EMISSIONEN<sup>(1)</sup></b>		
Energieverbrauch in Gigajoule (GJ)	33.608	28.031
in Megajoule (MJ)/Kunde	9,80	6,97
Verursachte CO <sub>2</sub> -Emissionen in Tonnen (t)	2.515	2.168
in kg pro Kunde	0,73	0,55

(1) siehe Fußnoten in Tabelle 8 auf Seite 26

Die Einbeziehung der bisherigen Drillisch-Gruppe als erworbenes Unternehmen in den Konzernabschluss erfolgt für den Zeitraum ab der Kontrollerlangung nur zeitanteilig. Im vorliegenden Bericht wird das Geschäft der ehemaligen Drillisch-Gesellschaften daher nur mit vier Monaten berücksichtigt. Das Geschäft von 1&1 fließt hingegen mit den gesamten Jahreswerten ein.

## TEIL I

### 2. VORWORT

#### Sehr geehrte Leserinnen, sehr geehrte Leser,

dies ist der erste eigenständige Bericht des 1&1 Drillisch-Konzerns über sein nachhaltiges Wirtschaften. 1&1 Drillisch hat den Geschäftsbetrieb schon immer konsequent an den Kriterien der Nachhaltigkeit und der unternehmerischen wie gesellschaftlichen Verantwortung ausgerichtet. Nur haben wir dieses Handeln bislang nicht ausdrücklich kommuniziert. Beginnend mit diesem Bericht werden wir Sie künftig kontinuierlich informieren.

Als Telekommunikationsdienstleister liegt der Schwerpunkt unseres Nachhaltigkeitsansatzes zuvorderst auf den drei Aspekten Leistung, Service und Sicherheit. Unser erklärtes Ziel ist es, Kunden mit innovativen und kreativen Angeboten stets das beste Preis-Leistungs-Verhältnis am Telefoniemarkt zu bieten.

Dabei sind wir bestrebt, ein Gleichgewicht zwischen den Interessen des Unternehmens und denen anderer Interessengruppen zu gewährleisten. Hierfür ist 1&1 Drillisch im kontinuierlichen Dialog mit Kunden, Aktionären, Geschäftspartnern, Mitarbeitern und weiteren sogenannten Stakeholdern. Die Erkenntnisse dieses Austausches geben uns wichtige Impulse für die erfolgreiche Weiterentwicklung unseres Produktportfolios und unseres Unternehmens als Ganzes.

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

Nach der Integration der 1&1 Telecommunication ist gegenwärtig auch die Harmonisierung der Strukturen und Erfassungssystematiken zur Nachhaltigkeitsberichterstattung noch in vollem Gange. Aus diesem Grund wird erst die Folgeberichterstattung ein vollständiges Nachhaltigkeitsbild des 1&1 Drillisch-Konzerns liefern können.

Nichtsdestotrotz finden Sie bereits in diesem Bericht eine ausführliche Übersicht von Daten und Fakten, die Ihnen ein gutes Bild über das verantwortliche Handeln des 1&1 Drillisch-Konzerns aufzeigen. Der Prozess des nachhaltigen Wirtschaftens ist in unserer Unternehmensstrategie fest verankert. Vieles haben wir bereits erreicht, anderes werden wir immer weiter verbessern. Daran arbeiten wir weiter mit großem Engagement und werden regelmäßig und transparent über das Thema Nachhaltigkeit im Hause 1&1 Drillisch berichten.

Mit freundlichen Grüßen



Ralph Dommermuth



André Driesen



Martin Witt

## TEIL II

### 3. DER DRILLISCH-KONZERN: GESCHÄFTSMODELL

Die 1&1 Drillisch AG ist eine börsennotierte Aktiengesellschaft und einer der großen netzunabhängigen Telekommunikationsanbieter in Deutschland. Seit mehr als 25 Jahren am Markt, bietet der Konzern seinen Kunden heute ein umfassendes Portfolio an Dienstleistungen und Produkten aus dem Bereich mobiler Sprach- und Datendienste. Als sogenannter Mobile Bitstream Access Mobile Virtual Network Operator (MBA MVNO) besitzt 1&1 Drillisch kein eigenes Netz wie die drei Mobile Network Operator (MNO) in Deutschland, kann aber das Netz eines MNO mit eigenen Produkten und Diensten nutzen (siehe auch „Anbieter im Mobilfunk“, Seite 6).

Mit der neuen Tochtergesellschaft 1&1 Telecommunication SE bietet 1&1 Drillisch neben mobilen Diensten auch Festnetzanschlüsse (Breitband) an. Dafür nutzt 1&1 Drillisch das Glasfasernetz der Schwestergesellschaft 1&1 Versatel und kauft zusätzlich von verschiedenen Vorleistungsanbietern – zum Beispiel der Deutschen Telekom oder städtischen Betreibern – standardisierte Netzleistungen ein. Die Zusammenarbeit mit einer Vielzahl an Vorleistungsanbietern ermöglicht die Nutzung verschiedener Zugangstechnologien und damit auf die Bedürfnisse der Kunden individuell zugeschnittene Angebote. 1&1 Drillisch kann seinen Kunden neben reinen Mobilfunk- und reinen DSL-Produkten auch attraktive Bundle-Produkte aus Mobilfunk und Festnetz anbieten, ergänzt um Produkte wie zum Beispiel Heimvernetzung, Online-Storage, Video-on-Demand oder IPTV TV. Mit diesem Vermarktungsansatz lassen sich neue Kunden- und Produktsegmente erschließen.

Als MBA MVNO offeriert 1&1 Drillisch gezielt auf Kundenwünsche zugeschnittene Dienstleistungen und Produkte im Netz der Mobilfunk-Netzbetreiber Telefónica Germany GmbH & Co. OHG („O2“) und Vodafone GmbH („Vodafone“). Über Telefónica hat 1&1 Drillisch dabei unbegrenzten Zugriff auf alle gegenwärtigen und zukünftigen Technologien. Innovation und Kreativität von 1&1 Drillisch liegen in der eigenständigen Ausgestaltung leistungsstarker 1&1 Drillisch-Produkte auf Basis von standardisierten und entbündelten Vorleistungen. Die Premium-Marke im Konzern ist 1&1. Weitere etablierte Online-Marken des Konzerns unter dem Dach der Drillisch Online AG sind zum Beispiel smartmobil.de, yourfone, maXXim, PremiumSIM, winSIM, DeutschlandSIM oder simply.

Im Geschäftsjahr 2017 waren im 1&1 Drillisch-Konzern im Durchschnitt – inklusive der drei Vorstandsmitglieder der 1&1 Drillisch AG – 2.860 (Vj.: 3.397) Mitarbeiter beschäftigt. Sie erwirtschafteten einen Umsatz von 2.812,3 Millionen Euro.

Der vorrangige Treiber des operativen Erfolgs ist die Gesamtzahl der Kunden. Sie ist im Geschäftsjahr 2017 um 4,10 Millionen auf 12,64 Millionen gestiegen, auch durch den Zusammenschluss mit 1&1.

#### 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. Seit dem Jahr 1994 ist 1&1 Drillisch als Service-Provider im Mobilfunkbereich tätig, das heißt als ein an den Netzbetreiber vermittelnder Anbieter von Kommunikationsdiensten, aber in eigenem Namen und auf eigene Rechnung. Im Jahr 1997 entstand die heutige 1&1 Drillisch AG, die seit dem Jahr 1998 börsennotiert ist.

## TEIL II

Das wichtigste Wachstumssegment innerhalb der Telekommunikation bleibt die Datenkommunikation. Die immer bessere Netzqualität und die Verfügbarkeit von schnellen Datenverbindungen gehen einher mit einer starken Nachfrage der Konsumenten nach immer leistungsfähigeren und individuell maßgeschneiderten Angeboten.

Vor diesem Hintergrund dürfte sich der Markt für Telekommunikation und Information auch in Zukunft dynamisch entwickeln; neue Marktsegmente werden hinzukommen, bestehende an Bedeutung verlieren. Die Rahmenbedingungen und Inhalte werden raschen Veränderungen unterworfen sein. Dies stellt selbst erfolgreiche Anbieter wie 1&1 Drillisch vor anspruchsvolle Aufgaben. Wichtige Trends sind die nahezu flächendeckende Verfügbarkeit des festnetzbasierten und mobilen High-Speed-Internets, der zunehmende Einsatz von leistungsstarken Smartphones, die weitere Verbreitung von Cloud-Anwendungen, IPTV oder Foto- und Musik-Streaming-Diensten, die wachsende Kommunikation von Maschinen untereinander und die fortschreitende Verbreitung des Mobilfunkstandards LTE sowie dessen Nachfolgers 5G.

Im Zuge dieser Entwicklung wird für Kunden Telefonie, Surfen im Internet und rascher Datenzugriff zu günstigen Preisen auch künftig im Mittelpunkt des Interesses stehen. Das erfolgreiche Geschäftsmodell von 1&1 Drillisch, Produkte mit dem Anspruch des besten Preis-Leistungs-Verhältnisses anzubieten, wird in diesem Kontext weiterentwickelt. Wichtige Bausteine sind dabei:

- » den Vorsprung einer „schlanken“ Organisation im Vergleich mit Wettbewerbern auszubauen und zu halten;
- » die Geschäftsautomatisierung und -optimierung zur kontinuierlichen Steigerung des nutzerfreundlichen Service-Konzeptes;
- » die Fortsetzung der kreativen und innovativen Angebote mit weiteren Kooperationen und neuen Inhalten;
- » die konsequente Nutzung der Möglichkeiten des besonderen Geschäftsmodells, namentlich die vertragliche Vereinbarung mit der Telefónica Deutschland bis mindestens 2030, zu exklusiven Konditionen auf das Netz ohne Leistungseinschränkung zugreifen zu können. Damit besitzt 1&1 Drillisch einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen MVNOs.

### ANBIETER IM MOBILFUNK

#### MNO

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

#### MBA MVNO

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

#### MVNO

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

#### MSP

Mobilfunk-Service-Provider: Private Telefongesellschaft ohne eigenes 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.

## TEIL II

Gleichzeitig ist die noch effizientere Nutzung des MBA MVNO-Vertrags mit Telefónica die Basis für 1&1 Drillisch, um sich auch in Zukunft vom Wettbewerb zu differenzieren. Im neuen Verbund mit United Internet hat 1&1 Drillisch darüber hinaus Zugang zur „Internet-Fabrik“ und zum Glasfasernetz der 1&1 Versatel, dem zweitgrößten Glasfasernetz Deutschlands. Damit lassen sich die erfolgreichen SIM-only-Produkte mit attraktiven Endgeräten, selbstentwickelten Applikationen sowie weiteren Dienstleistungen des Konzerns veredeln und sich den wandelnden Kundenbedürfnissen schnell anpassen.

Zudem wird durch das Zusammengehen mit United Internet das Angebot im Festnetz weiterentwickelt werden. Am Berichtsjahresende betreute 1&1 Drillisch 4,34 Millionen Festnetzkunden. United Internet verfügt bereits über ein weiträumiges eigenes Glasfasernetz und profitiert zudem von aktuellen sowie künftigen Technologiesprüngen beim Zugang zu Privat- und Geschäftskunden im Festnetz der Deutschen Telekom (siehe auch Kapitel 6: Die Entwicklung des Mobilfunks).

### 4. FÜR 1&1 DRILLISCH RELEVANTE NACHHALTIGKEITASPEKTE

1&1 Drillisch definiert Nachhaltigkeit als Handeln, das sich am Interessengleichgewicht aller Akteure orientiert, die an einem Geschäftsprozess beteiligt oder die von einem Geschäftsprozess betroffen sind. So haben heutige Generationen zum Beispiel das Bedürfnis nach mobiler Kommunikation, für dessen Befriedigung der Einsatz von Energie und Rohstoffen erforderlich ist. Dem stehen die gleichberechtigten Interessen künftiger Generationen gegenüber, die zur Befriedigung ihrer Bedürfnisse ebenfalls über ausreichend Energie und Rohstoffe verfügen möchten.

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

Dieses Interessengleichgewicht wahrt 1&1 Drillisch, indem Geschäftsprozesse regelmäßig überprüft und optimiert werden. Im Zentrum stehen die Dienstleistungen rund um mobile und festnetzgebundene Kommunikation, welche die Unternehmens- und die

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

Seit dem Zusammenschluss mit Versatel verfügt 1&1 über Deutschlands zweitgrößtes Glasfasernetz mit 44.889 km Länge (Vorjahr: 41.644 km). So stellt 1&1 in 250 deutschen Städten, darunter 19 der 25 größten Städte, zuverlässige Highspeed-Verbindungen zur Verfügung. Seit Mitte 2016 produziert 1&1 Versatel auf Basis der Telekom Layer-2-Vorleistung zunehmend auch VDSL-/Vectoring-Hausanschlüsse. Dazu wird das Glasfaser-Netz sukzessive mit BNGs (Broadband Network Gateways) der Deutschen Telekom verbunden. Darüber hinaus wird das 1&1 Glasfasernetz mit anderen Glasfasernetzen namhafter City Carrier verbunden, sodass über das eigene Netz hinaus Glasfaser-Hausanschlüsse von wilhelm.tel, M-net, NetCologne und R-KOM angeboten werden können.

#### DIE INTERNET-FABRIK DER UNITED INTERNET AG

In der „Internet-Fabrik“ werden die Mechanismen rationaler Fertigung auf das Internetgeschäft übertragen. Entwicklungsabteilungen erstellen leistungsfähige Produkte für die mobile und netzgebundene Kommunikation. Diese Produkte werden dann auf 90.000 Servern in zehn Rechenzentren betrieben. Damit sind die „Internet-Fabriken“ in der Lage, die Produktpalette nahezu beliebig zu erweitern, zu kombinieren und zu skalieren.

## TEIL II

Nachhaltigkeitsstrategie miteinander verbindet. Der 1&1 Drillisch-Konzern bietet transparente Leistungen an, die durch erstklassigen Service, hohe Netzverfügbarkeit und -stabilität, hohe Sicherheitsstandards sowie individuell gestaltbare Tarife einen größtmöglichen Nutzen für die Kunden liefern. Um die Servicequalität dauerhaft aufrechtzuerhalten und auch in Zukunft zu verbessern, ist die kontinuierliche Mitarbeiterentwicklung ebenfalls eine wichtige Nachhaltigkeitsmaßnahme für 1&1 Drillisch.

1&1 Drillisch ist ein ausschließlich in Deutschland tätiges Unternehmen und zahlt auch hier Steuern. Sämtliche Standorte einschließlich der Call-Center befinden sich im Inland, so dass alle Dienstleistungen auch hier erbracht werden. Dementsprechend unterliegen die Aktivitäten des Konzerns den nationalen Gesetzen. Aus diesen Konstellationen und Ansprüchen ergeben sich die für 1&1 Drillisch wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen („Materialität“).

### FÜR 1&1 DRILLISCH WESENTLICHE NACHHALTIGKEITSASPEKTE:

MATERIALITÄTSMATRIX

BEDEUTUNG FÜR STAKEHOLDER	Wettbewerbsrecht Verbraucherschutz	Leistung und Service Datenschutz/-sicherheit Finanzielle Leistung
	Management-Vergütung Menschenrechte Wassernutzung Abfallaufkommen Arbeitssicherheit/Gesundheitsschutz	Mitarbeiter Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells Stakeholder-Dialog und Transparenz Einkauf Ressourceneffizienz Energie-/Umweltmanagement CSR
		BEDEUTUNG FÜR 1&1 DRILLISCH

Über diese Kernthemen hinaus legt 1&1 Drillisch großen Wert auf die Berücksichtigung weiterer Nachhaltigkeitsaspekte, die keine unmittelbaren Außenwirkungen gegenüber Kunden oder Aktionären entfalten. Hierzu gehören so unterschiedliche Themen wie der respektvolle Umgang mit Mitarbeitern oder ein auf Effizienz und Umweltfreundlichkeit ausgerichtetes Ressourcen- und Energiemanagement. Die aus Sicht der Stakeholder wichtigen Themen Verbraucherschutz oder Einhaltung eines fairen Wettbewerbs hat 1&1 Drillisch bereits in vollem Umfang sichergestellt, so dass hier kein weiterer Handlungsbedarf besteht. Andere Bereiche der Nachhaltigkeit werden dadurch keinesfalls unwichtiger, nehmen aber in diesem Bericht keinen größeren Raum ein.



## TEIL II

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

- » Dienstleistungen mit hohem Kundennutzen zu attraktiven Konditionen.

Und der ergänzende Nachhaltigkeitsansatz lautet:

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

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

Als Telekommunikationsdienstleister besitzt 1&1 Drillisch ein aus nachhaltiger Sicht unkritisches Produktportfolio. Vor diesem Hintergrund liegt die individuelle Nachhaltigkeitsleistung von 1&1 Drillisch in der Wahrung der Produkteigenschaften und in der Nachhaltigkeit der begleitenden Dienstleistungen. In Kriterien wie Materialverbrauch, Emissionen oder Abwasser, die zum Beispiel für international tätige Industrieunternehmen typischerweise von hoher Relevanz sind, hat 1&1 Drillisch bei ohnehin sehr geringen Gesamtmengen vorhandene Optimierungspotenziale bereits ausgeschöpft. Gleiches gilt für den Energieverbrauch, hinsichtlich dessen 1&1 Drillisch nach externer Prüfung keine Einsparpotenziale mehr besitzt.

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

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

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

## TEIL III

# 6. DIE ENTWICKLUNG DER FESTNETZ- UND MOBILFUNKTECHNOLOGIE

## VERÄNDERUNGEN IN DEN VERGANGENEN JAHREN – MÖGLICHKEITEN IN DER ZUKUNFT

Der Startschuss für den Mobilfunk in Deutschland fiel Ende der 1950er Jahre. Im sogenannten A-Netz waren Gespräche über mobile Telefongeräte möglich, die Röhrenverstärker besaßen, viel Strom benötigten und daher lediglich im Auto bei laufendem Motor zu betreiben waren. Anfangs besaß die Anlage Koffergröße und wog etwa 16 Kilogramm. Die Verbindung erfolgte noch per Hand über „das Fräulein vom Amt“. Im Jahr 1968 besaß das A-Netz bereits eine deutschlandweite Flächenabdeckung von 80 Prozent. Ein Schwachpunkt war jedoch seine Kapazitätsgrenze: Sie lag bei nur 11.000 Teilnehmern und wurde bereits im Jahr 1972 erreicht.

In diesem Jahr kam das B-Netz hinzu, mit dem nun auch länderübergreifendes mobiles Telefonieren möglich war. Verbindungen konnten erstmals direkt aufgebaut werden, allerdings musste der Standort des gewünschten Gesprächspartners ungefähr bekannt sein: Die Vorwahl richtete sich nach seinem jeweiligen Aufenthaltsort in einer von deutschlandweit 150 Zonen.

Ab dem Jahr 1985 stand für die mobile Telefonie das C-Netz zur Verfügung. Dieses war technisch eine deutliche Weiterentwicklung, allerdings erneut nur innerhalb Deutschlands einsetzbar. Gespräche wurden hier unter der einheitlichen Mobilfunkvorwahl 0161 automatisch und unabhängig vom Standort vermittelt. Deutschlandweit bestand eine Netzabdeckung von fast 100 Prozent.

## DIE ÜBERTRAGUNGSTECHNIK WIRD LEISTUNGSFÄHIGER

Der Quantensprung kam mit dem Übergang von der analogen zur digitalen Telefontechnik im Jahr 1992: Der GSM-Standard (Global System for Mobile Communication) wandelte das Sprachsignal in für Computer zu verarbeitende Nullen und Einsen um, was die Sprachqualität verbesserte und die Störanfälligkeit reduzierte. Diese zweite Mobilfunkgeneration (2G) brachte auch der breiten Bevölkerung den Zugang zur mobilen Kommunikation.

Die Einführung der dritten Generation (3G) im Mobilfunk mit UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) ermöglichte einen enormen Anstieg im Bereich der Datenübertragung. Bereits bei Einführung des Standards übertrafen die erreichten Geschwindigkeiten diejenigen der damals üblichen ISDN-Festnetzanschlüsse.

Mit LTE (Long Term Evolution) konnten die Datenübertragungsraten abermals deutlich gesteigert werden. Zudem zeichnet sich die Technologie durch kürzere Signallaufzei-

## TEIL III

ten sowie eine bessere Nutzung der verfügbaren Frequenzen aus. Dank dieser Eigenschaften wird die LTE-Technologie auch genutzt, um Gebiete in ländlichen Regionen ohne Zugang zu DSL (sog. weiße Flecken), im Rahmen des Breitbandausbaus abzudecken.

Der LTE-Ausbau hält weiter an. Im Jahr 2016 (letztverfügbare Daten) wurde das Netz auf insgesamt 44.100 Basisstationen erweitert (2015: 40.900). Die Netzabdeckung lag damit je nach Anbieter zuletzt bei rund 80 bis 93 Prozent. Und noch immer steckt aus technologischer Sicht viel Potential im LTE-Standard. Durch Erweiterung der LTE-Technik auf LTE+ oder LTE-Advanced können bereits heute Übertragungsraten von bis zu 500 Mbit/s erreicht werden.

### DIE NÄCHSTE GENERATION: 5G

Dank der ständigen Verbesserung der Übertragungstechnik und der permanenten Weiterentwicklung der Endgeräte wird der Mobilfunk immer leistungsfähiger. Mit der Einführung des mobilen Internets ergaben sich dabei zahlreiche Einsatzmöglichkeiten, die weit über die Telefonie und den Versand von SMS hinausgehen. Die zunehmende Verfügbarkeit und steigende Übertragungsraten der Dienste führten letztlich zur Realisierung von Anwendungen wie Video- oder Musikstreaming, deren täglicher Einsatz mittlerweile selbstverständlich geworden ist.

Mit der nächsten Generation im Mobilfunk, dem sogenannten 5G, erweitern sich die potenziellen Anwendungsfelder erneut. Die 5G-Technik bietet ein Vielfaches an Datenübertragungsraten und kann mehr Nutzer in einer Zelle mit kaum merklicher Latenz (durch die Laufzeit von Signalen bedingte Verzögerung zwischen Sender und Empfänger) versorgen. Ein weiterer Vorteil ist der im Vergleich zu Vorgängertechnologien geringere Energieverbrauch. Fachleute rechnen mit der Verfügbarkeit von 5G im Endkundenmarkt in Deutschland ab dem Jahr 2020.

### ANSPRÜCHE AN NETZINFRASTRUKTUR WACHSEN WEITER

Zum Jahresende 2017 belief sich der SIM-Karten-Bestand in Deutschland nach Erhebungen der Bundesnetzagentur auf rund 135 Millionen Stück. Dies entspricht etwa 1,6 Karten je Einwohner. Weitere 12,5 Millionen SIM-Karten entfielen auf den weitgehend automatisierten Daten- und Informationsaustausch zwischen Maschinen (M2M). In diesem Bereich sind in der Zukunft deutliche Steigerungen zu erwarten. Ausgelöst wird

#### NETZNEUTRALITÄT

Die wachsende Vernetzung der Gesellschaft erfolgt wesentlich durch das Internet, einem technischen Verbund unabhängiger regionaler Netze ohne zentrale Verwaltung.

Effizienz und Innovationsfähigkeit verbessert das Internet unter anderem durch seine fehlende Priorisierung: Jedes einzelne Datenpaket wird je nach Auslastung des Systems gleichrangig transportiert (sogenanntes Best-Effort-Prinzip). In diesem Falle herrscht „Netzneutralität“: Der gesamte Verkehr in einem Netz wird gleich (neutral) behandelt – unabhängig von Inhalt, Dienst, Absender oder Empfänger.

Netzbetreiber sehen die Gefahr, dass der stark steigende Datenverkehr, zum Beispiel verursacht durch Streaming-Dienste, hochauflösendes Fernsehen oder die Verbreitung von Smartphones, künftig zu Kapazitätsengpässen führen könnte. Ob und inwieweit die Netzneutralität vor diesem Hintergrund langfristig beibehalten werden kann, ist derzeit Gegenstand kontroverser Diskussionen unter Vertretern von Politik, Wirtschaft und der Zivilgesellschaft.

### TEIL III

diese Entwicklung unter anderem durch das „Internet der Dinge“ (Internet of Things, kurz: IoT). Das Phänomen beschreibt die immer tiefere Durchdringung unseres Alltags mit vernetzten Geräten und Sensoren. Das Spektrum reicht dabei von automatisierten Kühlschränken bis hin zu nahezu autonom produzierenden Fabrikanlagen. Die Vernetzung von immer mehr Sensoren, Maschinen und Menschen erfordert eine gänzlich andere Netzinfrastruktur als die heute existierende. Neben der bloßen Masse an Beteiligten wird auch deren Dichte – vor allem in Mega-Cities – eine besondere Herausforderung an die Infrastrukturbetreiber und die Service-Provider stellen.

Tabelle 2 Anzahl der SIM-Karten in Deutschland (in Millionen am Periodenende)

Jahr	SIM-Karten	davon: UMTS- und LTE-Nutzer
2007	97,2	
2008	107,2	
2009	108,3	
2010	108,8	21,2
2011	114,1	28,6
2012	113,2	33,6
2013	115,2	44,2
2014	112,6	52,6
2015	113,8	58,5
2016	129,9	63,1
<b>Q2 2017</b>	<b>135,0</b>	<b>66,3</b>

Q2 2017 (letzter verfügbare Daten)

Quelle: Tätigkeitsbericht Telekommunikation 2016/2017, Bundesnetzagentur

### NUTZUNGSVERHALTEN TENDIERT ZUR VERSTÄRKTEN DATENÜBERTRAGUNG

Das Nutzungsverhalten beim Mobilfunk – Telefonie, SMS, Datenübertragung – zeigt unterschiedliche Entwicklungen. Während die durchschnittliche Gesprächsdauer bei Telefonaten weitgehend konstant geblieben ist, hat sich die Anzahl der versandten SMS in den vergangenen Jahren deutlich verringert. Gleichzeitig ist das durchschnittlich übermittelte beziehungsweise genutzte monatliche Datenvolumen seit dem Jahr 2012 von 114 MB um 645 Prozent auf 850 MB in 2017 gestiegen (19. TK-Marktanalyse Deutschland 2017 von VATM / Dialog Consult vom 18.10.2017). Insgesamt summierte sich das im deutschen Mobilfunkmarkt übertragene Datenvolumen im Jahr 2017 auf 1.350 Millionen Gigabyte. Das ist fast die Hälfte mehr als im Vorjahr (902 Millionen GB). An dieser dynamischen Marktentwicklung hat auch der 1&1 Drillisch-Konzern in erheblichem Maße teilgenommen.

## TEIL III

Tabelle 3 Nutzungsart pro SIM-Karte und Monat (Ø)

Jahr	Anzahl verschickter SMS	Telefonie-Minuten	Datenvolumen in MB
2012	44	80	114
2013	28	80	195
2014	16	82	289
2015	12	85	423
2016	9	79	627

Quelle: Bundesnetzagentur

1&1 Drillisch verzeichnet bei seinen LTE-Teilnehmern und den übertragenen Daten ein deutliches Wachstum. Die Zahl der Teilnehmer stieg von Quartal zu Quartal zwischen 20 Prozent und 50 Prozent und erreichte Ende des zweiten Quartals 2017 ca. 2,4 Millionen Teilnehmer. Neben dem absoluten Wachstum der LTE-Teilnehmer erhöhte sich auch die durchschnittlich übertragene Datenmenge je Teilnehmer und Monat deutlich.

Tabelle 4 1&amp;1 Drillisch LTE-Teilnehmer: Bestand und Datennutzung

	LTE-Teilnehmer in Millionen	Zuwachs gegenüber Vorquartal	Ø Datennutzung in MB je Monat und Teilnehmer	Zuwachs gegenüber Vorquartal
Q3 2015	0,490		551	
Q4 2015	0,730	+ 49 %	593	+ 8 %
Q1 2016	0,960	+ 32 %	617	+ 4 %
Q2 2016	1,299	+ 35 %	710	+ 15 %
Q3 2016	1,643	+ 26 %	824	+ 16 %
Q4 2016	1,973	+ 20 %	899	+ 9 %
Q1 2017	2,245	+ 14 %	945	+ 5 %
Q2 2017	2,409	+ 7 %	1.073	+ 14 %

Quelle: 1&amp;1 Drillisch

Roaming bezeichnet die Möglichkeit eines Mobilfunkteilnehmers, auch die Netze fremder Betreiber zu nutzen. Voraussetzung hierfür ist, dass der eigene Anbieter entsprechende Abkommen geschlossen hat. Dies ist besonders relevant für Reisen ins Ausland. Im Jahr 2017 wurden nach einer EU-Verordnung Roaming-Aufschläge für Sprach-, SMS- und Datenverbindungen in der gesamten Europäischen Union endgültig abgeschafft. Die Verbraucher können ihre nationalen Tarife auch im EU-Ausland nach dem Roam-Like-At-Home-Prinzip nutzen. Um Missbrauch zu vermeiden, wird die Dauer-nutzung einer fremden SIM-Karte unterbunden. Zudem können Mobilfunkbetreiber Aufschläge erheben, wenn sie nachweislich die Roaming-Dienste zu Inlandspreisen nicht kostendeckend bereitstellen können.

## TEIL III

### FESTNETZ MIT LANGER TRADITION UND WEITEREM ENTWICKLUNGSPOTENZIAL

In Deutschland begann der Aufbau eines Telefonnetzes in den 1880er Jahren. Grenzüberschreitende Telefonie wurde erstmals im Jahr 1900 mit einer Verbindung nach Paris möglich. In den ersten Jahrzehnten des Telefons mussten Gespräche noch über eine Fernsprechvermittlung hergestellt werden. Der Selbstwählverkehr, zumindest im Ortsnetz, begann in Deutschland zwar schon vor dem ersten Weltkrieg. Der flächendeckende Einsatz der Selbstwahl innerhalb Deutschlands und auch ins Ausland wurde in Westdeutschland erst im Jahr 1972 vollständig erreicht, in den neuen Bundesländern erst nach der Wiedervereinigung.

Über eine lange Zeit änderte sich die Technik der Telefonapparate und des Netzes kaum. Die Wählscheibe am Telefon, im Jahre 1913 von der Firma Siemens zum Patent angemeldet, erhielt erst im Jahr 1975 mit dem Tastentelefon Ergänzung. Die Digitalisierung der Telefontechnologie begann die Deutsche Bundespost mit ISDN (Integrated Services Digital Network) zwar schon Ende der 1970er Jahre in einer Reihe von Feldversuchen, zum kommerziellen Einsatz kam sie jedoch erst im Jahr 1994. Seitdem hat sich die technische Weiterentwicklung erheblich beschleunigt.

Im Jahr 1999 wurden die ersten DSL-Anschlüsse (Digital Subscriber Line) für Privatkunden geschaltet, mit denen sich Sprache und Daten gleichzeitig übertragen lassen. Mit dem Aufbau und der Nutzung von Glasfasernetzen werden seit dem Jahr 2010 in Deutschland die Übertragungsgeschwindigkeiten und die Produktvielfalt nochmals beflügelt.

Tabelle 5 **Breitbandanschlüsse in Millionen**

2012	2013	2014	2015	2016	Q2 2017
28,0	28,7	29,6	30,7	32,0	32,5

Quelle: Tätigkeitsbericht Telekommunikation 2016/2017, Bundesnetzagentur

Die Verbindungstechnologie im Festnetz wird ständig weiterentwickelt, um allen Anbietern die möglichst gleichen Zugangsbedingungen zum Kunden zu ermöglichen und um so den Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt zu stärken. Denn auf den letzten Metern vom Verteiler bis zu den Anschlüssen der Kunden gehören die Verbindungskabel meist noch der Deutschen Telekom als eines der Nachfolgeunternehmen der Bundespost. Der „entbündelte Zugang“ aller Kommunikationsanbieter zur sogenannten Teilnehmeranschlussleitung (TAL) soll dieses Monopol auflösen. Dies erfordert dann zwar von den jeweiligen Telekommunikationsanbietern eine eigene oder angemietete Infrastruktur wie zum Beispiel ein deutschlandweites Übertragungsnetz, erlaubt jedoch auch ein nahezu grenzenloses individuelles Angebot.

### TEIL III

Um allen Anbietern die möglichst gleichen Zugangsbedingungen zum Kunden zu ermöglichen und so den Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt zu stärken, muss die Deutsche Telekom Zugang zu diesen Verbindungskabeln gewähren. Telekommunikationsanbieter können auf Basis dieses regulierten Zugangsanspruches unter Zuhilfenahme eigener oder angemieteter Infrastruktur Angebote erstellen.

Als Zugang bietet die Deutsche Telekom neben dem „blanken Kupferdraht“ (die so genannte Teilnehmeranschlussleitung (TAL), welche lokal abgenommen wird) bereits seit dem Jahr 2008 zusätzlich ein überregionales Produkt an, welches zusätzliche Transportleistungen umfasst, den sogenannten Layer 3. Die Datenübergabe in das Netz des Nachfragers erfolgt von der Deutschen Telekom gegenwärtig an rund 70 Schnittstellen in Deutschland. Eine weitere Variante stellt der Wholesale Internet Access (WIA) dar. Hierbei wird bei der Deutschen Telekom auch die letzte Strecke bis zum Internet angemietet.

Seit dem Jahr 2017 wird zudem ein verbesserter überregionaler Zugang zum Kunden angeboten. Der sogenannte Layer 2 Bitstrom-Zugang. Diese neue von der Deutschen Telekom angebotene Technologie stellt eine Alternative zur Nutzung der TAL dar. Die Zahl der Übergabepunkte steigt deutschlandweit auf etwa 900 an. Wettbewerber können hier den Datenverkehr weitgehend unverarbeitet von der Telekom übernehmen, gewinnen somit an Freiheitsgraden bei der Produktgestaltung und können individuelle Endkundenprodukte anbieten. Dafür müssen die Kommunikationsanbieter allerdings mehr in eigene Infrastruktur investieren als zuvor.

### TELEFONIELEISTUNG STEIGT – UMSÄTZE STAGNIEREN

Die Telefonie- und vor allem die Datenübertragungsleistung sind in den vergangenen Jahren mitunter drastisch gestiegen. Gleichzeitig brachten aber der technische Fortschritt und Effizienzgewinne sinkende Kosten. Dies und die zunehmende Konkurrenz begrenzten den Preis- und Erlösspielraum der Diensteanbieter. Infolgedessen ging der Gesamtumsatz im Telefoniemarkt seit dem Jahr 2012 sogar um drei Prozent zurück. 1&1 Drillisch mit seinem nachhaltigen und attraktiven Angebot hingegen konnte im gleichen Zeitraum nicht nur den Leistungsumfang, sondern auch den Umsatz um rund 15,7 Prozent auf 2.812,3 Millionen Euro steigern.

Tabelle 6 Umsatzentwicklung in den Telefonnetzen in Milliarden Euro

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Festnetz	24,40	23,69	23,19	22,15	21,96	21,73
Mobiles Netz	26,53	26,22	26,12	26,96	26,46	26,45
Kabelnetz	4,30	4,48	4,77	5,07	5,26	5,40
<b>INSGESAMT</b>	<b>55,23</b>	<b>54,39</b>	<b>54,08</b>	<b>54,18</b>	<b>53,68</b>	<b>53,58</b>

Quelle: Tätigkeitsbericht Telekommunikation 2016/2017, Bundesnetzagentur

## TEIL IV

### 7. NACHHALTIGKEITSKERNBEREICH LEISTUNG

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

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

Die von 1&1 Drillisch verwendeten Mobilfunknetze weisen eine sehr hohe technische Stabilität auf und deckten Ende 2017 im LTE-Standard rund 80 Prozent der deutschen Bevölkerung ab sowie im 3G-Standard mehr als 95 Prozent. Bei der individuellen Gestaltung der genutzten Netzkapazität können sich Kunden bei 1&1 Drillisch einer Vielzahl von innovativen und kreativen Tarifen bei gleichzeitig hoher Transparenz bedienen. Innovation und Kreativität zeigen sich zum Beispiel in den unterschiedlich wählbaren Vertragslaufzeiten – ein Monat oder 24 Monate – und den unterschiedlichen Schwerpunkten hinsichtlich Telefonie, SMS und Datenübertragung.

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

Das Leistungsspektrum von 1&1 Drillisch ist überhaupt erst möglich durch eine intensive und stetig fortgeführte eigene Entwicklungsarbeit im Software-Bereich. Damit ist 1&1 Drillisch in der Lage, Telekommunikationsdienstleistungen auf dem neuesten technologischen Stand zu erbringen. Das hierfür erforderliche Know-how und die entsprechende Kompetenz sind in der IQ-optimize als konzerneigenem IT-Dienstleister gebündelt. Sie erbringt technischen Dienstleistungen, auch die zur Optimierung von Arbeitsprozessen, im 1&1 Drillisch-Konzern. Ab dem Jahr 2017 wird dies ergänzt durch Entwicklungsleistung der United Internet.

Das Unternehmen ist darüber hinaus auf der technischen Seite die Schnittstelle zu den Netzbetreibern, um die störungsfreie Nutzung der 1&1 Drillisch-Kunden zu gewährleisten. Schließlich ist IQ-optimize für den System- und Datenschutz verantwortlich (siehe auch das Kapitel „Sicherheit“). Daraus ergeben sich zahlreiche Vorteile. So ist 1&1 Drillisch von externen Dienstleistern unabhängig und kann kurzfristig und flexibel auf Anpassungsbedarf reagieren. Hierzu gehören auch die schnelle und effiziente Integration übernommener Unternehmen.



## TEIL IV

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

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

## 8. NACHHALTIGKEITSKERNBEREICH SERVICE

### **DIALOG MIT DEM KUNDEN ÜBERWIEGEND IN EIGENER REGIE**

1&1 Drillisch versteht unter qualitativ gutem Kundenservice die Korrektheit der Aussagen und die Erreichbarkeit der Service-Mitarbeiter. Da 1&1 Drillisch-Kunden im Durchschnitt sehr technikaffin sind, bietet ihnen 1&1 Drillisch zusätzlich zur telefonischen Kontaktmöglichkeit ein umfangreiches Spektrum in der Servicewelt und dem 1&1 Control Center im Internet. Hier können nahezu alle Belange im Rahmen eines Vertrages selbst bearbeitet werden (PC oder Mobile App).

Call-Center und andere Bereiche des Kundenservice von 1&1 Drillisch sind zu rund 90 Prozent mit eigenem Personal in Deutschland besetzt, es hat keine Verlagerung von Arbeitsplätzen ins Ausland stattgefunden. Die verbleibenden zehn Prozent des Personals sind Mitarbeiter bei externen, ebenfalls in Deutschland ansässigen Dienstleistern. Deren Mitarbeiter werden bei 1&1 Drillisch geschult und sind über die Telefonleitungen von 1&1 Drillisch erreichbar.

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

1&1 Drillisch beschäftigt am Berichtsjahresende im Bereich Kundenservice rund 1.262 Mitarbeiter (gemessen in Vollzeitstellen), davon 40 Auszubildende. Die renommierte Fachzeitschrift Connect bewertete die 1&1 Drillisch-Call-Center der Marken yourfone und smartmobil.de, die auch für andere 1&1 Drillisch-Marken zuständig sind, nach einem Test im Jahr 2017 als „sehr gut“ bzw. „gut“. Bewertet wurden die Qualität und

## TEIL IV

Richtigkeit der Auskunft sowie Freundlichkeit, Erreichbarkeit und Antwortzeiten. Der Marke 1&1 bescheinigte Connect am 22. Februar 2018 im Vergleich mit allen anderen großen Mobilfunkanbietern die beste Serviceleistung und im September 2017 die beste Gesamtleistung in den Kategorien Qualität, Erreichbarkeit und Freundlichkeit unter allen Breitbandanbietern. Und das Computermagazin Chip bestätigte im Herbst 2017 der Marke 1&1 die beste Leistung bei der Neukunden-Hotline von allen größeren Festnetz- und Mobilfunkanbietern; getestet wurden die Disziplinen Service, Wartezeit, Erreichbarkeit und Transparenz.

### **SERVICEQUALITÄT MIT HOHEM STELLENWERT**

[G4-PR5] 1&1 Drillisch führt kontinuierlich Analysen der Kundenwünsche und der Kundenzufriedenheit durch. Dies geschieht sowohl mittels eigener Befragungen als auch mittels Befragungen durch beauftragte Dritte. So kontaktiert 1&1 Drillisch jährlich eine sechstellige Kundenzahl. Untersucht werden die Kundenzufriedenheit insgesamt, die Zufriedenheit mit einzelnen Prozessschritten in der Bearbeitung der Kundenanliegen und die Einschätzung des Preis-Leistungs-Verhältnisses. Die Befragungen erfolgen beispielsweise 48 Stunden nach dem letzten Kontakt der Kunden zu 1&1 Drillisch anhand von mehr als 20 Einzelkriterien.

Darüber hinaus lässt 1&1 Drillisch vom TÜV Saarland im Zwei-Jahres-Rhythmus Kundenbefragungen durchführen, um eine Zufriedenheitsbewertung zu erhalten. In der letzten Umfrage des TÜV im Jahr 2016 über alle 1&1 Drillisch-Marken hinweg stuften im Durchschnitt rund 90 Prozent der Befragten die Servicequalität von 1&1 Drillisch in den Bereichen Freundlichkeit, Fachkompetenz und Verständlichkeit als gut oder sehr gut ein.

Einen wesentlichen Beitrag zu dieser hohen Zufriedenheit leistet der Anspruch, dass die Call-Center-Mitarbeiter alle Kundenanfragen direkt beantworten können müssen. Eine Weitervermittlung findet grundsätzlich nicht statt. Diese so genannte „Erstlösungsquote“ liegt bei 1&1 Drillisch bei deutlich über 90 Prozent.

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

## TEIL IV

### 9. NACHHALTIGKEITSKERNBEREICH SICHERHEIT

Angesichts von über 12 Millionen Kundenverträgen ist Datensicherheit beziehungsweise Datenschutz für 1&1 Drillisch von höchster Bedeutung. Daher wahrt das Unternehmen höchste Sicherheitsstandards und minimiert Risiken sowohl für 1&1 Drillisch selbst als auch für die Kunden. Selbstverständlich sind das Einhalten der gesetzlichen Anforderungen und der verantwortliche Umgang mit Kundendaten. Eine Prüfung der Datenschutzbehörde im Jahr 2015 stellte eine vollständige Regelkonformität fest und ergab keinerlei Beanstandungen. Wichtig ist für 1&1 Drillisch auch die Zuverlässigkeit in sogenannten Graubereichen, das heißt 1&1 Drillisch nutzt keine Kundendaten für Werbezwecke und verkauft auch keine Kundendaten an Dritte.

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

Wichtig für 1&1 Drillisch ist auch die jederzeitige Sicherheit der Leistungsmessung und der korrekten Abrechnung gegenüber dem Kunden. 1&1 Drillisch hat gegen den Missbrauch von Kundenkonten Vorkehrungen getroffen – zum Beispiel das 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 hin geprüft.

#### **HOHE ANFORDERUNGEN AN DATENSCHUTZ**

Der Datenschutz bei 1&1 Drillisch, sowohl in technischer als auch in regulatorischer Hinsicht, ist immer auf dem aktuellen Stand. Hierzu finden unter anderem regelmäßig Mitarbeiterschulungen statt. Einen Zugriff auf Kundendaten haben Mitarbeiter ausschließlich im Rahmen ihrer Funktion, das heißt immer nur in der Art und in dem Umfang, wie dies zur Kundenbetreuung erforderlich und zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung nötig ist. Deshalb sind zum Schutz der (Kunden-)Daten im 1&1 Drillisch-Konzern mehrfach technische und organisatorische „Barrieren“ errichtet, die sicherstellen, dass keine unbefugten Mitarbeiter Zugriff auf Kundendaten haben.

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

1&1 Drillisch verfügt über ein außerordentlich hohes Maß an Schutzvorrichtungen, um Hacker-Angriffe wirksam abwehren zu können. Diese finden fast täglich statt, doch handelt es sich dabei selten um zielgerichtete Angriffe, die sich speziell und ausschließ-

## TEIL IV

lich gegen 1&1 Drillisch richten. Wesentlich häufiger sind Angriffe, die in breiter Streuwirkung auf viele Unternehmen gleichzeitig geführt werden.

Durch die hohe IT-Kompetenz konnte der Konzern diese Angriffe bislang stets effizient abwehren. 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.

### **BESONDERE SORGFALT IN DER PRODUKTVERANTWORTUNG**

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

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

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

[G4-PR1] Mögliche ungünstige Auswirkungen bei Nutzung der beschriebenen Dienste und Geräte könnten zwar bei exzessiver und missbräuchlicher Nutzung auftreten, aber sie müssen es nicht zwangsläufig. In der Gesamtwürdigung all dieser Aspekte ist 1&1 Drillisch zu dem Ergebnis gekommen, dass es hinsichtlich der vom Konzern angebotenen Mobilfunkdienste keines speziellen Managementansatzes zur Produktverantwortung bedarf. Nichtsdestotrotz wird 1&1 Drillisch die Nutzung des Mobilfunkes auf negative (Aus-)Wirkungen ständig überwachen und verantwortungsbewusst reagieren, wenn dies erforderlich erscheint.

[G4-PR2] Dies gilt umso mehr, als dass 1&1 Drillisch im Berichtszeitraum keine Vorfälle bekannt wurden, in denen die Verletzung von Vorschriften oder freiwilligen Verhaltensregeln zur Vermeidung negativer Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit eine Rolle gespielt hätten. Ebenso gab es keine Fälle, in denen Vorschriften oder freiwillige Verhaltensregeln bezüglich der Informationen über und der Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen nicht eingehalten wurden.

## TEIL V

# 10. DIE ÖKONOMISCHE, ÖKOLOGISCHE UND GESELLSCHAFTLICHE NACHHALTIGKEITSRELEVANZ: DRILLISCH IM ÜBERBLICK NACH GRI G4

### ORGANISATIONSPROFIL

[G4-3] Die 1&1 Drillisch AG [G4-7] ist eine börsennotierte deutsche Aktiengesellschaft [G4-5] mit Sitz in 63477 Maintal, Wilhelm-Röntgen-Straße 1-5. Ihre Aktien gehören den Indizes TecDAX und CDAX der Börse Frankfurt an. [G4-7] Am 31.12.2017 hielten die United Internet AG mit der United Internet Investments Holding GmbH zusammen 73,29 Prozent der Anteile. Mitglieder des Aufsichtsrats hielten keine Anteile, der Vorstand der 1&1 Drillisch AG hielt 208.333 Stückaktien. 26,55 Prozent der Aktien befanden sich im Streubesitz.

[G4-4] Die 1&1 Drillisch AG und ihre 100%igen Tochtergesellschaften sind Anbieter von Dienstleistungen für Sprach- und Datenkommunikation [G4-6] in Deutschland. Die Marken von 1&1 Drillisch heißen 1&1, smartmobil.de, yourfone, winSIM, PremiumSIM, DeutschlandSIM, maXXim, simply, eteleon, McSIM, discoTEL, discoPLUS, discoSURF sim.de, Phonex und M2M-mobil. [G4-8] Die Kunden sind fast ausschließlich Endverbraucher.

[G4-9] 1&1 Drillisch erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2017 einen Umsatz in Höhe von 2.812,3 Millionen Euro. [G4-13] Im Berichtsjahr kam es durch die Integration der 1&1 Telecommunication SE zu wesentlichen Änderungen in der Größe, Struktur und den Eigentumsverhältnissen (siehe auch 1&1 Drillisch Geschäftsbericht 2017). Ohne die inzwischen verkauften Ladengeschäfte („Shops“) unterhält 1&1 Drillisch Standorte in Maintal, Montabaur, Karlsruhe, Krefeld und Münster (einschließlich der dortigen Rechenzentren) sowie in Berlin, Dresden, Düsseldorf, München, Nürnberg und Zweibrücken. Der Kundenservice erfolgt aus Karlsruhe, Krefeld, Maintal, Montabaur, Münster und Zweibrücken heraus. 1&1 Drillisch beschäftigte am Jahresende 2017 [G4-10] 3.194 Mitarbeiter (Vollzeitstellen). [G4-11] Drillisch beschäftigt keine Mitarbeiter unter Kollektivvereinbarungen.

[G4-16] 1&1 Drillisch ist Mitglied im Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten (VATM).

### WESENTLICHE ASPEKTE UND GRENZEN

[G4-17] Die 1&1 Drillisch AG ist die Holding-Gesellschaft des Konzerns, sie ist an den nachstehenden Gesellschaften (Positionen 1 bis 6) zu jeweils 100 Prozent (mit Ausnahme der Position 15) direkt beteiligt. Alle Angaben in diesem Bericht erfassen und beziehen sich auf diese Konzerngesellschaften, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes

## TEIL V

angemerkt ist. Damit sind im konsolidierten Jahresabschluss und dem Nachhaltigkeitsbericht des Konzerns die gleichen Organisationseinheiten enthalten. In der Folge sind die Grenzen zur Erfassung der Konzerngesellschaften und des operativen Geschäfts für den Geschäftsbericht 2017 und diesen Nachhaltigkeitsbericht identisch.

Tabelle 7 **Struktur des Drillisch-Konzerns**

		Kapital am Anteil %	Gehalten von Nr.
1.	1&1 Drillisch AG, Maintal		
2.	Drillisch Online AG, Maintal	100	1
3.	IQ-optimize Software AG, Maintal	100	1
4.	Drillisch Netz AG, Düsseldorf	100	1
5.	Drillisch Logistik GmbH (vormals The Phone House Deutschland GmbH), Münster	100	1
6.	1&1 Telecommunication SE, Montabaur	100	1
7.	Mobile Ventures GmbH, Maintal	100	2
8.	1&1 Telecom Holding GmbH, Montabaur	85	6
9.	1&1 Telecom Sales GmbH, Montabaur	100	6
10.	1&1 Telecom Service Montabaur GmbH, Montabaur	100	6
11.	1&1 Telecom Service Zweibrücken GmbH, Zweibrücken	100	6
12.	1&1 Berlin Telecom Service GmbH, Berlin	100	6
13.	1&1 Logistik GmbH, Montabaur	100	6
14.	1&1 Telecom GmbH, Montabaur	85	8
15.	Acoon GmbH, Marl	63	1

[G4-24] Zur Beurteilung der Nachhaltigkeitsrelevanz von Themen für diesen Bericht hat 1&1 Drillisch Anregungen und Meinungen von Finanzmarktteilnehmern und Kunden berücksichtigt. [G4-25] Mit diesen beiden Interessengruppen deckt 1&1 Drillisch fast das gesamte Spektrum der am operativen Geschäft beteiligten beziehungsweise der vom operativen Geschäft betroffenen Interessengruppen, den „Stakeholdern“, ab (siehe auch Kapitel 4, Relevante Nachhaltigkeitsaspekte).

[G4-26] Kunden werden über (Zufriedenheits-)Befragungen ständig und umfassend in diesen Prozess eingebunden (siehe auch Kapitel 8: Nachhaltigkeitskernbereich Service).

[G4-27] Finanzmarktteilnehmer – also vorrangig Aktionäre, Analysten und die Finanz-/ Fachpresse – äußern in regelmäßigen und anlassbezogenen Gesprächen ihre Einschätzungen zum 1&1 Drillisch-Konzern.

[G4-28] Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen umfassen das Geschäftsjahr vom 01.01.2017 bis zum 31.12.2017. Dieser Nachhaltigkeitsbericht ist nach der Systematik der Global Reporting Initiative (GRI) G4 erstellt worden [G4-32]. Dabei soll das Berichtsniveau „Core“ erreicht werden. [G4-29] Dies ist der erste Nachhaltigkeitsbericht von 1&1 Drillisch, [G4-33] er wurde keiner externen Prüfung unterzogen. [G4-30] Der Nachhaltigkeitsbericht wird künftig jährlich veröffentlicht. [G4-31] Ansprechpartner für Fragen zum Nachhaltigkeitsbericht ist Oliver Keil, Investor Relations, 1&1 Drillisch AG, Wilhelm-Röntgen-Straße 1 – 5, 63477 Maintal, E-Mail: ir@1und1-drillisch.de.

## TEIL V

### UNTERNEHMENSFÜHRUNG

[G4-34] Unternehmerische Entscheidungen für den 1&1 Drillisch-Konzern treffen der Vorstand und der Aufsichtsrat. Beide beurteilen auch die wirtschaftlichen, ökologischen und gesellschaftlichen Auswirkungen dieser Entscheidungen. Ausführliche Informationen hierzu finden sich im Kapitel „Corporate Governance“ des Geschäftsberichtes 2017 der 1&1 Drillisch AG (Seiten 16 bis 24). [G4-56] 1&1 Drillisch orientiert sich an verschriftlichten Werten, Grundsätzen sowie Verhaltensstandards und -normen, die im Verhaltens- und Ethikkodex des Konzerns niedergelegt sind.

### WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG

[G4-EC1] Der 1&1 Drillisch-Konzern erzielte im Geschäftsjahr 2017 Umsatzerlöse in Höhe von 2.812,3 Millionen Euro.

Investitionen wurden in Höhe von 15,8 Millionen Euro getätigt. 98,6 Millionen Euro schüttete 1&1 Drillisch in 2017 als Dividende für das Geschäftsjahr 2016 an seine Aktionäre aus. Gleichzeitig wurden 50 Millionen Euro an Krediten zurückgezahlt.

[G4-EC2] 1&1 Drillisch hat die Risiken von Naturkatastrophen durch den Klimawandel für die Geschäftstätigkeit geprüft. Danach ist der Konzern direkt lediglich einem sehr niedrigen Risiko durch den Klimawandel ausgesetzt. Die Organisation verfügt über keine systematische und datenbankgestützte Analyse der finanziellen Folgen des Klimawandels und plant auch nicht deren Einführung. Etwaige Schäden infolge des Klimawandels wie zum Beispiel Hochwasser sind teilweise durch Versicherungen abgedeckt.

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

## TEIL V

**WERTSCHÖPFUNGSKETTE**

1&1 Drillisch will möglichst viele Leistungen, die Kerngeschäft sind und bei denen 1&1 Drillisch einen Wettbewerbsvorteil besitzt, mit eigenen Mitarbeitern erbringen. Dazu gehört zuvorderst die Informationstechnologie (IT), auf die rund 70 Prozent des gesamten Einkaufsvolumens der 1&1 Drillisch Online AG entfallen (ohne Einkauf der Kapazitäten von den Netzbetreibern). IT-Leistungen werden daher überwiegend von der IQ-optimize mitbezogen, einer 100%igen Tochter der 1&1 Drillisch. Hier ist das gesamte Wissen und die gesamte Kompetenz konzentriert, die ein Mobile Bitstream Access Mobile Virtual Network Operator (MBA MVNO) für ein erfolgreiches Geschäft benötigt.

Sowohl festnetz- als auch mobilfunkbasierte Produkte werden von 1&1 Drillisch selbst entwickelt, wobei der Qualitätsanspruch an die bezogenen Vorprodukte sehr hoch ist. Aufgrund dieses Anspruchs von 1&1 Drillisch werden wichtige Teile der Wertschöpfungskette wie der Servicebetrieb für Kunden, der im Wesentlichen über das 1&1 Control Center und die Call-Center abgedeckt ist, zum Großteil von eigenen Mitarbeitern übernommen. Unterstützt wird der Kundenservice von in Deutschland ansässigen Dienstleistern. Es werden keine Call-Center im Ausland unterhalten. Die Ausbildung aller Call-Center-Mitarbeiter erfolgt ebenfalls in Deutschland.

1&1 Drillisch erwirtschaftet seinen Umsatz nahezu ausschließlich im Inland und wird daher die Mittel größtenteils auch wieder hier ausgeben. Dies ist fast immer möglich und auch betriebswirtschaftlich sinnvoll. Gleichzeitig kauft 1&1 Drillisch möglichst nachhaltig ein.

Dabei werden – sofern verfügbar – nachhaltige Produkte von möglichst regional tätigen Partnern bevorzugt. Zudem legt 1&1 Drillisch Wert auf eine langjährige Zusammenarbeit mit den Lieferanten und Dienstleistern. Beides, Regionalität und Dauerhaftigkeit, verbessert bei 1&1 Drillisch die Prozesssicherheit durch einerseits kurze Reaktionszeiten der lokalen Partner und andererseits die Berechenbarkeit und Konstanz der Leistungen. Dies reduziert wiederum unnötige Risiken.

1&1 Drillisch beteiligt sich beim Paketversand am „Go Green“-Programm der Deutschen Post, die bis zum Jahr 2050 die von ihr verursachten logistikbezogenen Treibhausgas- und Luftschadstoffemissionen auf null reduzieren will. Die auf dem Weg dorthin noch verursachten Emissionen sollen durch vielfache Maßnahmen, wie zum Beispiel durch Aufforsten von Wald, weltweit kompensiert werden. Die Kosten pro Paket steigen dabei für 1&1 Drillisch um zwei Cent.



## TEIL V

### MATERIALIEN

[G4-EN1] Der Materialverbrauch von 1&1 Drillisch ist, gemessen an der Wirtschaftsleistung des Unternehmens, verschwindend gering. 1&1 Drillisch verwendet beim Versand von Geräten an Kunden in geringfügigem Umfang Kartonagen aus erneuerbarem Material als Verpackungen. Die im Jahr 2017 angesetzten Kartonagen wurden fast ausschließlich zum Schutz der an die Kunden ausgelieferten Telefongeräte eingesetzt.

Die Auswahl der Verpackungen erfolgt durch den von 1&1 Drillisch beauftragten Logistikdienstleister, besteht aber immer aus Karton und damit aus nachwachsenden Rohstoffen. Meist enthalten diese einen nennenswerten Recycling-Anteil. Eine darüber hinausgehende zentrale Erfassung des Materialverbrauchs bei 1&1 Drillisch findet wegen mangelnder Relevanz nicht statt.

[G4-EN2] 1&1 Drillisch hat im Berichtszeitraum über die erwähnten Kartonagen hinaus keine Sekundärrohstoffe in nennenswertem Umfang eingesetzt. Der Konzern bezieht zwar im operativen Betrieb Büromaterial und ähnliche Einsatzmaterialien, die auch Produkte aus wiederverwerteten Materialien umfassen; deren Anteil wird jedoch wegen fehlender Relevanz ebenfalls nicht separat erfasst.

### ENERGIE

[G4-EN3] 1&1 Drillisch benötigt für den Geschäftsbetrieb in erster Linie Strom (Scope 2) – so zum Beispiel für den Betrieb der Rechenzentren – sowie Heizöl und Erdgas zur Wärmegewinnung in den genutzten Bürogebäuden und Dieselkraftstoff für die Fahrzeugflotte (Scope 1).

In den drei zurückliegenden Geschäftsjahren war der 1&1 Drillisch-Konzern gekennzeichnet von mehreren Übernahmen und Verkäufen in den Periodenverläufen. Infolgedessen änderten sich die Berichtskreise von Jahr zu Jahr. Diese Veränderungen führten zu deutlichen Schwankungen des Energieverbrauchs und der CO<sub>2</sub>-Emissionen, die sich erst im laufenden Geschäftsjahr 2018 wieder „einpendeln“ werden.

So wurden im Jahr 2016 insgesamt 33.380 Gigajoule (GJ) an Energie verbraucht. Dieser Verbrauch führte zur Emission von 2.515 Tonnen CO<sub>2</sub>. Ein in der Tendenz geringerer Stromverbrauch im Jahr 2017 wurde überkompensiert von einem höheren Bedarf an Dieselkraftstoff. In der Folge liegen Energieverbrauch und verursachter CO<sub>2</sub>-Ausstoß im Jahr 2017 – unter Berücksichtigung der noch nicht verfügbaren Ergebnisse für den Verbrauch von Heizöl und Erdgas – in etwa auf dem Niveau des Jahres 2016.

## TEIL V

Tabelle 8 **Energieverbrauch und CO<sub>2</sub>-Emission des 1&1 Drillisch-Konzerns<sup>(1)</sup>**

	2016		2017	
	GJ	CO <sub>2</sub> in t	GJ	CO <sub>2</sub> in t
Scope 1: Fossile Brennstoffe				
zum Betrieb des Fuhrparks <sup>(2)</sup>	8.506	630	10.692	792
zum Heizen (Heizöl und Erdgas) <sup>(3)</sup>	6.965	403		
Scope 2: Bezug von Strom <sup>(4)</sup>	17.909	1.482	17.059	1.412
davon aus erneuerbaren Energiequellen	7.679		7.496	
davon aus nicht erneuerbaren Energiequellen	10.230		9.563	
<b>Scope 1 + 2:</b>				
<b>Gesamter Energieverbrauch/CO<sub>2</sub>-Ausstoß<sup>(5)</sup></b>	<b>33.380</b>	<b>2.515</b>	<b>28.031</b>	<b>2.204</b>
davon aus erneuerbaren Energiequellen	7.679		7.496	
davon aus nicht erneuerbaren Energiequellen	25.701		20.535	

(1) Der von 1&1 Telecommunication SE verursachte Stromverbrauch ist organisatorisch im United Internet-Konzern angesiedelt und wird nicht separat erfasst.

(2) Im Jahresverlauf 2016 stockte die yourfone GmbH ihren Fuhrpark sukzessive auf. Folgende Faktoren wurden zur Bestimmung der Werte verwendet: Ein Liter Diesel besitzt den Energiegehalt von 0,03492 GJ, beim Verbrennen von einem GJ Diesel werden 0,0741 Tonnen CO<sub>2</sub> freigesetzt.

(3) Die Werte für Heizöl und Erdgas zur Wärmeerzeugung für das Jahr 2017 lagen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichtes noch nicht vor. Folgende Faktoren wurden zur Bestimmung der Werte verwendet: Beim Verbrennen von einem Gigajoule (GJ) Erdgas werden 0,0575 Tonnen CO<sub>2</sub> freigesetzt, beim Verbrennen von einem GJ Heizöl werden 0,0760 Tonnen freigesetzt.

(4) Ein Teil der yourfone-Shops hat im Jahr 2017 den Konzern verlassen, was zum großen Teil den Rückgang des Stromverbrauchs erklärt.

(5) Im Jahr 2017 ohne Verbrauch von Heizöl und Erdgas

Aufgrund der Bedeutung des Stroms in der Nachhaltigkeitsentwicklung des Unternehmens legt 1&1 Drillisch großen Wert auf ein Höchstmaß an Effizienz in der Energienutzung. Dabei werden sowohl die Prozesse selbst permanent einem Optimierungsprozess unterzogen (unnötige Operationen sollen ohne Leistungseinbußen vermieden werden) als auch die technischen Anlagen bei Neuanschaffung oder Ersatz besonders unter Gesichtspunkten der Energieeffizienz ausgewählt. [G4-EN6] Laut des letzten von externen Auditoren durchgeführten Energie-Audits sind Effizienzverbesserungen bei 1&1 Drillisch praktisch nicht mehr möglich.

Dieser nur noch marginale Spielraum zeigt sich auch in drei entsprechenden Maßnahmen im Berichtsjahr. Eine verbesserte Kühlungsluftzirkulation, eine energieeffizientere Serverinfrastruktur in den Rechenzentren sowie der Austausch vorhandener Leuchtmittel gegen Energiesparlampen in Verwaltungsgebäuden brachten im Jahr 2017 nur noch eine minimale Verringerung des Stromverbrauchs.

[G4-EN4] Der Umfang des außerhalb des 1&1 Drillisch-Konzerns verursachten Energieverbrauchs wird wegen des ungernehtfertigt hohen Aufwands der Erhebung nicht erfasst. 1&1

### HÖCHSTMASS AN ENERGETISCHER EFFIZIENZ

Das langjährige Bemühen des 1&1 Drillisch-Konzerns um Effizienz in der Energienutzung spiegelt sich in messbaren Ergebnissen. So hat das jüngste Energie-Audit im Jahr 2015 durch die Maintal-Werke GmbH und die Energieversorgung Offenbach AG ergeben, dass bei 1&1 Drillisch Effizienzverbesserungen nicht mehr möglich sind. Dies gilt vor allem für die Rechenzentren, hier hat 1&1 Drillisch bereits zahlreiche Stromsparmaßnahmen vorgenommen. Darüber hinausgehende Aktionen wie alternative Stromeinspeisung (Gas oder Photovoltaik) würden einen großen Aufwand und Amortisationszeiten von mehr als 30 Jahren bedeuten, was sowohl unter betriebswirtschaftlichen als auch ökologischen Gesichtspunkten (Materialverbrauch) nicht sinnvoll ist. Vor diesem Hintergrund hat 1&1 Drillisch die Optimierungsmöglichkeiten im Energiebereich aktuell ausgeschöpft.

## TEIL V

Drillisch kann daher keine Angaben zu vor- oder nachgelagerten Energieverbräuchen machen. Allerdings lag der Anteil erneuerbarer Energien am Gesamtstromverbrauch des wichtigsten Lieferanten von 1&1 Drillisch, des Netzbetreibers Telefónica, laut seines Nachhaltigkeitsberichts 2016 bei etwa 75 Prozent.

[G4-EN5] Hinsichtlich der Energieintensität, die sich aus der Relation von Energieverbrauch und Kundenzahl ergibt, verbessert sich 1&1 Drillisch stetig.

[G4-EN7] Der Technologiestandard LTE in der Mobilfunktelefonie benötigt signifikant weniger Energie als die Vorläufer-Standards. 1&1 Drillisch hat auch im Berichtsjahr die Zahl der LTE-Kunden wieder deutlich gesteigert. Infolgedessen ging der von Kunden ausgelöste Energieverbrauch zurück, was sich aber nicht in den entsprechenden Zahlen von 1&1 Drillisch niederschlug, da diese Energiemenge vom Netzbetreiber erfasst wird.

## EMISSIONEN

[G4-EN15] [G4-EN16] 1&1 Drillisch berechnet alle CO<sub>2</sub>-Emissionen gemäß Scope 1 (direkt in der Organisation anfallende Emissionen, z. B. durch Fuhrpark) und Scope 2 (indirekte Emissionen durch Energie, z. B. Strom, Fernwärme) mit der Nachhaltigkeits-Software „360report“. Die Emissionsfaktoren, die „360report“ zugrunde liegen, stammen hauptsächlich von DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs), aber auch von GEMIS (Globales Emissions-Modell integrierter Systeme) und dem IFEU-Institut. Diese Angaben stellen CO<sub>2</sub>-Äquivalente dar, inkludieren also auch andere auf CO<sub>2</sub> umgerechnete Treibhausgase wie zum Beispiel NO<sub>x</sub> oder SO<sub>x</sub>. Weitere Informationen zu den zugehörigen Datenquellen finden sich auf der Website von „360report“. CO<sub>2</sub>-Emissionen gemäß Scope 3 (Emissionen aus durch Dritte erbrachte Dienstleistungen und erworbene Vorleistungen) werden von 1&1 Drillisch wegen des damit verbundenen Aufwands und der gleichzeitig geringen Nachhaltigkeitsrelevanz für den Konzern nicht erfasst.

[G4-EN18] Die Intensität der verursachten Emissionen von CO<sub>2</sub> beziehungsweise Treibhausgasen ist in Tabelle 9 aufgeführt. Aussagekräftige Referenzgröße zur Relativierung der Treibhausgase ist dabei die Zahl der 1&1 Drillisch-Kunden als unmittelbare Leistungsempfänger. [G4-EN19] Über die bereits beschriebenen Effizienzsteigerungen und Energieeinsparungen hinaus hat 1&1 Drillisch wegen der fehlenden Möglichkeiten keine besonderen Initiativen ergriffen, um Treibhausgasemissionen zu reduzieren. [G4-EN20] Gleiches gilt für Ozon abbauende Stoffe, weil 1&1 Drillisch keine entsprechenden Produkte oder Dienstleistungen herstellt. [G4-EN21] Andere signifikante Luftemissionen wie Stickoxide (NO<sub>x</sub>) oder Schwefeloxide (SO<sub>x</sub>) verursacht 1&1 Drillisch selbst nicht. Zu den entsprechenden Emissionen der (Diesel-)Fahrzeugflotte kann 1&1 Drillisch keine Angaben machen.

## TEIL V

Tabelle 9 **Intensität der CO<sub>2</sub>- und Treibhausgasemissionen (THG) im 1&1 Drillisch-Konzern\***

	2016		2017	
	CO <sub>2</sub> in t	in kg/Kunde	CO <sub>2</sub> in t	in kg/Kunde
Scope 1	1.033	0,30	792	0,20
Scope 2	1.482	0,43	1.412	0,35
Scope 1 + 2	2.515	0,73	2.204	0,55

\*Die von 1&1 Telecommunication SE verursachten Treibhausgasemissionen sind organisatorisch im United Internet-Konzern angesiedelt und werden nicht separat erfasst.

**ABWASSER UND ABFALL**

[G4-EN22] 1&1 Drillisch leitete im Jahr 2017 Abwasser aus Büros im Volumen von 2.797 Kubikmetern in die öffentliche Kanalisation ein. Dies entspricht einer jährlichen Wassernutzung von 2,9 Kubikmetern pro Mitarbeiter. Haushaltsübliche Abfälle fielen im Berichtsjahr in Höhe von etwa 23,5 Tonnen an. [G4-EN23] Dabei handelte es sich ausschließlich um ungefährliche Abfälle. [G4-EN24] Im Berichtsjahr gab es bei 1&1 Drillisch keine Vorfälle, bei denen umweltschädigende Substanzen freigesetzt wurden.

Tabelle 10 **Ungefährlicher Abfall nach abfall- und Entsorgungsarten im 1&1 Drillisch-Konzern\***

Abfallart	2016	2017	Entsorgungsart
	Menge in t	Menge in t	
Elektro- und Elektronikgeräte	1,00	1,50	Recycling
Restmüll/Hausmüllähnliche Gewerbeabfälle	21,00	22,00	Verbrennung ohne Energieerzeugung
Summe der ungefährlichen Abfälle	22,00	23,50	

\*ohne 1&1 Telecommunication SE: Bei 1&1 Telecommunication fällt Abfall ausschließlich durch den Büroalltag an; da es sich hier lediglich um normale Verbrauchsmengen handelt, sind diese für die 1&1 Telecommunication bisher nicht wesentlich.

**PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN**

[G4-EN27] Aus der Geschäftstätigkeit von 1&1 Drillisch als Anbieter von Mobilfunk- und auch Festnetzdienstleistungen ergeben sich keine nennenswerten negativen Umweltauswirkungen. In sehr geringem Umfang nimmt der Konzern Mobilfunkgeräte von Kunden zurück und zerlegt diese, sofern sie nicht wiederverwendbar sind. Dabei fallen Lithium-Ionen-Akkumulatoren und andere umweltschädliche Stoffe in Kleinstmengen

## TEIL V

an. Diese werden fachgerecht und ohne Einfluss auf die Umwelt entsorgt beziehungsweise wiederverwertet. [G4-EN28] In Relation zur Gesamtzahl der gehandelten Geräte ist die Zahl dieser zurückgenommenen Produkte sehr gering. Für die fachgerechte Entsorgung von zurückgegebenen Versandverpackungen (Kunststoffe, Kartons) hat die 1&1 Drillisch AG einen externen Dienstleister beauftragt.

[G4-EN30] Das Geschäft von 1&1 Drillisch löst in nur sehr geringem Umfang physische Transporte von Produkten und anderen Gütern aus. Dies betrifft lediglich den Postversand von Telefongeräten an Kunden oder bürotypisches Material. Und auch bei diesen nur geringen ökologischen Auswirkungen bemüht sich 1&1 Drillisch durch Optimierung der Transportwege um eine weitere Verringerung der negativen Auswirkungen von dem ohnehin schon sehr niedrigen Niveau aus. Gleiches gilt für die Reisetätigkeit von Mitarbeitern. Aus diesem Grund verzichtet 1&1 Drillisch auf die Erhebung entsprechender Daten. Etwaige Erkenntnisse daraus stünden in keinem vernünftigen Kosten-Nutzen-Verhältnis.

[G4-EN29] Im Berichtszeitraum hat 1&1 Drillisch gegen keine Umweltgesetze oder -vorschriften verstoßen und daher auch keine Bußgelder oder Strafen gezahlt.

## UMWELTSCHUTZ-INVESTITIONEN

[G4-EN31] 1&1 Drillisch beschafft Maschinen und Geräte, die betriebsnotwendige Funktionen haben. Bei (Ersatz-)Investitionen achtet der Konzern stets auf deren Umweltverträglichkeit und Energieeffizienz, investiert aber nicht in Güter, die ausschließlich dem Umweltschutz dienen. Hierfür besteht aufgrund der Geschäftsart keine Notwendigkeit. Der auf Umweltschutzwirkung entfallende Kostenteil wird nicht separat erfasst. Gleiches gilt für laufende Ausgaben im Rahmen des Umweltmanagements, die Teil der allgemeinen Verwaltungsausgaben sind. Dies umfasst auch die Kosten der Abfallentsorgung.

## PERSONALPRAXIS

Als reines Dienstleistungsunternehmen hängt der Erfolg des 1&1 Drillisch-Konzerns maßgeblich von der Kompetenz und dem Engagement der Mitarbeiter ab. Ziel ist es daher, ein attraktives Arbeitsumfeld bei leistungsgerechter Bezahlung zu bieten, in dem sich Mitarbeiter ihren individuellen Fähigkeiten entsprechend optimal einbringen und weiterentwickeln können. Obgleich 1&1 Drillisch in den vergangenen Jahren stark gewachsen ist, ist die Personalpolitik weiterhin positiv geprägt von der hohen Flexibilität mittelständischer Strukturen. Damit ist sichergestellt, dass zeitnah auf den Bedarf des Unternehmens und die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingegangen werden kann.

Arbeitszeitmodelle sind auf die jeweilige Organisationseinheit zugeschnitten und werden vor allem in den Call-Centern angeboten und genutzt. Neueinstellungen erfolgen ausschließlich auf Basis der fachlichen Qualifikation des Bewerbers. Diversität betrachtet 1&1 Drillisch dabei nicht nur als wünschenswert; sie ist insbesondere in den Call-Centern auch entscheidend für die Servicequalität, da so Kunden unterschiedlicher Nationalitäten in ihrer Muttersprache betreut werden können.

## TEIL V

### AUS- UND WEITERBILDUNG

Aufgrund der oben beschriebenen Strukturen hatten und haben Vorstände und Geschäftsführer der Konzerngesellschaften eine sehr gute Kenntnis der Belegschaft und der einzelnen Mitarbeiter. Vor diesem Hintergrund wurden und werden Personalentwicklungsmaßnahmen individuell vorgenommen. [G4-LA9] So werden arbeitsplatzbezogene Schulungen im 1&1 Drillisch-Konzern von den jeweiligen Bereichs- und Abteilungsleitern initiiert und vom Unternehmen auch koordiniert. Art und Umfang dieser Schulungen werden aber nicht vollständig zentral erfasst.

Ein überdurchschnittlicher Weiterbildungsbedarf besteht im Unternehmensbereich Kundenservice. Hier werden sowohl neue als auch bereits beschäftigte Mitarbeiter zu den Themen Kommunikation, Schriftbearbeitung, Verkauf, Einwandbehandlung, Beschwerdemanagement, Motivation und Stressbewältigung sowie weiteren fachlichen Themen unterrichtet. Darüber hinausgehende, von Mitarbeitern gewünschte Schulungen werden von 1&1 Drillisch in nachvollziehbaren und sinnvollen Fällen durch bezahlte Freistellungen unterstützt. Diese werden ebenfalls nicht zentral erfasst.

[G4-LA11] Eine regelmäßige formale quantitative und qualitative Leistungsbeurteilung der Mitarbeiter findet zuvorderst im Bereich Kundenservice statt. Insgesamt erhielten im Berichtsjahr 13 Prozent der rund 1.260 Mitarbeiter im Kundenservice des 1&1 Drillisch-Konzerns eine Leistungserfassung und -beurteilung. Die Führungskräfte im Kundenservice werden jährlich durch eine Mitarbeiterbefragung beurteilt und erhalten vom Bereichsleiter die jeweilige Resonanz. Ansonsten beobachten die Bereichs- und Abteilungsleiter kontinuierlich die Leistungsentwicklung und werden aktiv, wenn es zu signifikanten Veränderungen in der Arbeitsqualität kommt.

1&1 Drillisch ist ein Ausbildungsbetrieb und übernimmt als solcher traditionell Verantwortung für junge Menschen. Auszubildende werden nach ihrem Abschluss grundsätzlich übernommen; Anreize für besondere Leistungen sind Bildungsurlaube bzw. Freistellungen für Weiterbildungen. Zum Jahresende 2017 beschäftigte 1&1 Drillisch 60 Auszubildende in den folgenden Ausbildungsberufen:

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

## TEIL V

### VIELFALT UND CHANCENGLEICHHEIT

[G4-LA12] Der Aufsichtsrat der 1&1 Drillisch AG besteht aus sechs Mitgliedern, eines davon weiblichen, fünf davon männlichen Geschlechts. Alle Mitglieder des Aufsichtsrates haben ein Lebensalter von über 50 Jahren. Zwar ist 1&1 Drillisch bestrebt, den Frauenanteil in diesem Gremium von gegenwärtig 17 Prozent zu erhöhen, hält aber unverändert daran fest, Aufsichtsratsmitglieder zuvorderst auf Basis ihrer fachlichen Qualifikation und Eignung auszuwählen.

### MENSCHENRECHTE

[G4-15] 1&1 Drillisch bekennt sich selbstverständlich zu den zehn Prinzipien des „Globalen Paktes der Vereinten Nationen“ (UN Global Compact), einer freiwilligen Vereinbarung zwischen Unternehmen weltweit und der UNO mit dem Ziel, die Folgen der Globalisierung sozialer und ökologischer zu gestalten. [G4-HR5] 1&1 Drillisch ist ein ausschließlich in Deutschland tätiges Unternehmen. Vorleistungen werden in geringfügigem Umfang aus anderen Ländern der Europäischen Union bezogen. Vor diesem Hintergrund gibt es keine Geschäftsstandorte oder Lieferanten, die als risikobehaftet bezüglich Kinder- und Jugendarbeit gelten. [G4-HR6] Gleiches gilt für Geschäftsstandorte oder Lieferanten mit einem lediglich theoretischen Risiko für Fälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit. [G4-HR3] Auch wurden im Berichtszeitraum keine Fälle von Diskriminierung im 1&1 Drillisch-Konzern bekannt. [G4-HR8] Gänzlich ausgeschlossen sind vor diesem Hintergrund Vorfälle der Verletzung von Rechten der indigenen Bevölkerung. [G4-HR7] Da bei 1&1 Drillisch in der Unternehmensgeschichte keine Fälle von Menschenrechtsverletzungen bekannt wurden, wird kein Personal zur Vermeidung dieser Problematik geschult.

### KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG

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

Zentrale Bereiche der Compliance-Richtlinie betreffen etwa den fairen, respektvollen und vertrauenswürdigen Umgang mit Kollegen und Geschäftspartnern sowie das Verhalten gegenüber Wettbewerbern. Bestechung und Korruption werden bei der 1&1

## TEIL V

Drillisch AG nicht toleriert; die Compliance-Richtlinie flankiert diese Haltung mit entsprechenden Verboten und Hinweisen unmissverständlich. Verstöße gegen Compliance-Vorgaben sind für das Unternehmen nicht akzeptabel. Hinweisen auf Verstöße wird konsequent nachgegangen und der zugrundeliegende Sachverhalt aufgeklärt. Soweit Verstöße festgestellt werden, werden diese sofort abgestellt und sofern erforderlich im angemessenen Rahmen konsequent sanktioniert.

[G4-SO3] Bislang wurden im 1&1 Drillisch-Konzern keine Vorgänge oder Ereignisse von Korruption bekannt, auch entstand zu keinem Zeitpunkt ein entsprechender Verdacht. Eine systematische und aufwändige, nicht anlassbezogene Prüfung aller Geschäftsbereiche und Geschäftsstandorte hat deshalb bislang nicht stattgefunden. Mit den Veränderungen der Unternehmensstruktur und Unternehmensgröße in den Geschäftsjahren 2016 und 2017 hat 1&1 Drillisch diesen Aspekt neu bewertet. In der Konsequenz wurde das Compliance-Management-System dem neuen Profil angepasst und weiterentwickelt. [G4-SO4] Dies umfasst auch ausführliche Informationen für die Mitarbeiter zur Korruptionsbekämpfung.

### **NACHHALTIGKEITSBEWERTUNG VON LIEFERANTEN**

[G4-SO9] 1&1 Drillisch bezieht Güter und Dienste nahezu ausschließlich aus Deutschland. Die Art der Leistungen und ihre Lieferanten haben bislang noch nicht einmal im Ansatz den Verdacht erregt, die Leistungen dieser Lieferanten könnten negative gesellschaftliche Auswirkungen haben. Aus diesem Grund wird bislang auf eine entsprechende aufwändige systematische Überprüfung aller Lieferanten verzichtet. Ein solches Interesse oder gar ein solcher Wunsch wurden bislang auch nicht von Stakeholdern an 1&1 Drillisch herangetragen. [G4-SO10] Gleiches gilt für die Wertschöpfungskette von 1&1 Drillisch insgesamt.

[G4-EN32] 1&1 Drillisch überprüft stichprobenhaft neue Lieferanten auf die Einhaltung ökologischer und anderer nachhaltiger Kriterien. Zum Beispiel haben im Berichtsjahr 20 Unternehmen neu an den 1&1 Drillisch-Konzern geliefert. Davon wurde ein Fünftel einer Nachhaltigkeitsprüfung unterzogen. In keinem Fall gab es Beanstandungen. [G4-EN33] Auch wurden im Berichtsjahr keine nennenswerten negativen ökologischen Auswirkungen in der Lieferkette identifiziert.





**1&1 DRILLISCH AG**

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

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