

1 Verantwortliche für die Datenverarbeitung

1&1 Telecom GmbH

Kontakt unter: 1&1 Telecom GmbH, Datenschutz, Elgendorfer Str. 57, 56410 Montabaur

E-Mail: datenschutz@1und1telecom.de

Datenschutzbeauftragte: Dr. Julia Zirfas

2 Allgemeine Informationen

Dieser **Kurzüberblick** fasst die wichtigsten Punkte zur Datenverarbeitung bezüglich Ihres Vertrags bei uns zusammen.

Ergänzende Informationen zum Datenschutz bei der Nutzung unserer Produkte, insbesondere zu Verwendungszwecken, Löschfristen und ausführlichen Rechtsgrundlagen erhalten Sie online unter www.1und1.de/datenschutz.

Ihre Vertragsdaten können Sie im 1&1 Control-Center mit Ihren persönlichen Zugangsdaten einsehen und gegebenenfalls korrigieren.

Ihre Einwilligungen können Sie uns während des Bestellprozesses sowie jederzeit im 1&1 Control-Center oder beim telefonischen Kontakt geben. Der Widerruf erfolgt ganz leicht auch im 1&1 Control-Center, am Telefon, per E-Mail oder Brief, wobei der Widerruf nicht rückwirkend wirkt.

Eine Datenverarbeitung findet grundsätzlich in Deutschland oder im europäischen Ausland statt. Wenn in Ausnahmefällen eine Übermittlung in ein Drittland stattfindet, dann nur in solche Länder, in denen ein angemessenes Datenschutzniveau besteht oder bei denen wir dies durch geeignete Garantien wie dem Abschluss von Standardvertragsklauseln oder Zertifizierungen (z. B. Teilnahme Privacy-Shield) gleichermaßen sicherstellen können.

3 Rechtsgrundlagen

Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO: Wir verarbeiten Ihre Daten mit Ihrer vorherigen Einwilligung. Vor Ihrer Einwilligung werden Sie transparent über die Auswirkungen Ihrer Einwilligung informiert.

Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO: Die meisten Ihrer Daten benötigen wir zur Vertragsanbahnung und Durchführung sowie zur Beantwortung Ihrer Anfragen.

Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO: Aufgrund gesetzlicher Vorgaben, z. B. Aufbewahrung von Unterlagen für Handels- und Steuerrecht.

Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO: Oft ist eine Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten erforderlich. Dies ist beispielsweise dann der Fall um unsere Ansprüche geltend zu machen, zur Erkennung und Beseitigung von Missbrauch oder bei Direktwerbung zu eigenen Produkten.

§§ 10 ff. TTDSG: Zur Speicherung von Abrechnungsdaten gelten die Vorschriften aus dem Kapitel 2 des TTDSG (Telekommunikations- und Telemedien-Datenschutzgesetz).

4 Bestellung und Auftragsabwicklung

4.1 Vertragsdaten

Bei der Bestellung eines unserer Produkte benötigen wir personenbezogene Daten, um Ihren Vertrag oder Service bei uns abzuschließen (Bestandsdaten gemäß § 3 Nr. 6 TKG). Hierzu bitten wir Sie, diese Daten bei der Bestellung online, am Telefon oder im Shop anzugeben. Änderungen an den Vertragsdaten können Sie jederzeit selbst über das 1&1 Control-Center vornehmen. Ziel ist, Ihnen die Bestellung eines Produkts bzw. die Erfüllung von Aufträgen zu ermöglichen.

Neueinträge, Änderungen und Löschungen von Teilnehmerdaten (Telefonbucheintrag) geben wir über eine Schnittstelle eines dritten Anbieters weiter an die Deutsche Telekom Service GmbH S & I Datenredaktion.

Art der Daten: Anrede, Vor- und Nachname, Firmenname (bei Gewerbe), Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Mobilfunknummer (produktabhängig), Geburtsdatum

(produktabhängig), Bankverbindung, Tarife, Optionen und Dienste, IP-Adresse ihres Gerätes (nur bei Online-Bestellung zur Betrugsprävention), Wunsch nach einem Telefonbucheintrag (Auftrag bei Bestellung oder im 1&1 Control-Center möglich), Identifikationsdaten (für PostIdent oder Videoident).

4.2 Gesprächsmitschnitte

Bei der telefonischen Bestellung nehmen wir im Rahmen des Vertragsabschlusses oder zum Beleg eines Opt-Ins ein kurzes Voice-File auf, in dem alle wesentlichen Eigenschaften Ihrer Bestellung oder Einwilligung zusammengefasst werden. Wenn Sie zusätzlich hierin einwilligen, zeichnen wir auch komplette Gespräche auf, um unsere Servicequalität zu optimieren.

Art der Daten: In diesen Voice-Files werden die wesentlichen Eigenschaften Ihrer Bestellung zusammengefasst. Das kann insbesondere auch die Vertragsdaten betreffen. Außerdem sind auch sonstige Daten betroffen, die Sie uns im entsprechenden Telefonat kommunizieren.

5 Bonitätsprüfung und Betrugsprävention

Wie viele andere Unternehmen auch, nutzen wir die **Bonitätsprüfung** bei der SCHUFA Holding AG Infoscore Consumer Data GmbH. Dabei werden Informationen zu Ihrem bisherigen Zahlungsverhalten bei der SCHUFA und Erkenntnisse auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren von anonymisierten Anschriftendaten bei dritten Unternehmen abgefragt und zu einer Bonitätsbewertung (Score) zusammengefasst. Bei positiver Bewertung erfolgt automatisch die Annahme Ihres Vertrags. Das Ziel ist die Beurteilung des Zahlungsausfallrisikos. Zudem nutzen die beiden Gesellschaften Ihre Anschriftendaten zur Verifizierung Ihrer Adresse (Prüfung auf Zustellbarkeit).

Unabhängig vom Bonitätsscoring unterstützen die SCHUFA und die Infoscore Consumer Data GmbH uns durch Profilbildungen bei der Erkennung betrügerischer Sachverhalte (**Betrugsprävention**). Viele Betrugsbestellungen (bspw. wenn ein Kunde mit dem Namen eines anderen Kunden, aber mit falscher Adresse bestellt) werden hierdurch erkannt, bevor überhaupt ein Schaden entstehen kann. Hierzu erfolgt eine Analyse von Anfragen direkt nach der Bestellung, um diese auf potenzielle Auffälligkeiten hin zu prüfen. In diese Berechnung können auch Anschriftendaten, Informationen ob und in welcher Funktion in allgemein zugänglichen Quellen sowie aggregierte statistische Informationen aus dem SCHUFA-Datenbestand einfließen. Auswirkungen auf die Bonitätsbeurteilung und das Bonitätsscoring hat dieses Verfahren nicht.

Art der Daten:

Bonitätsprüfung: Anrede, Vor- und Nachnamen, Firmennamen (bei Gewerbe), Anschrift und Geburtsdatum (produktabhängig).

Betrugsprävention: IP-Adresse des Geräts, Cookie, Anrede, Vor- und Nachname, Firmenname (bei Gewerbe), Anschrift, Telefonnummer, Mobilfunknummer (produktabhängig), Geburtsdatum (produktabhängig) und Bankverbindung.

Weitere Informationen:

ICD: <https://finance.avato.com/icdinfoblatt>

SCHUFA: var.uicdn.net/pdfs/schufa-Informationenblatt.pdf

6 Während unserer Vertragsbeziehung

6.1 Abrechnungsdaten/Verkehrsdaten

Wenn Sie einen unserer Telekommunikationsdienste nutzen, fallen bei uns abrechnungsrelevante Verkehrsdaten an. Damit wir Ihnen jederzeit eine nachvollziehbare Abrechnung vorlegen können sowie um Einwendungen zu begegnen, ist es erforderlich, abrechnungsrelevante Verkehrsdaten vorübergehend zu speichern. Dazu zählen zum Beispiel Zeit und Dauer von Telefonaten und das Datentransfervolumen bei Internetdiensten, sofern diese für die voran genannten Zwecke mit Ihnen oder dem Netzbetreiber benötigt werden.

Ihre Vertrags- und Verkehrsdaten müssen zum Teil auch an andere Diensteanbieter weitergegeben werden. Das ist dann der Fall, wenn Sie Dienste in Anspruch nehmen, die nicht von uns erbracht werden (z. B. CallbyCall oder Mehrwertdienste). Hier geben wir die zur Abrechnung notwendigen Daten nur im Rahmen von gesetzlichen Verpflichtungen weiter.

Art der Daten :

Bei Telefonie: Gewählte Rufnummer, Anfangs- und Endzeit des Telefonats, Mobile SIM-Karten-Kennung, Genutztes Netz (Roaming).

Beim Internet-Zugang: IP-Adresse des Geräts, Anfangs- und Endzeit der Session, Download-/Upload-Volumen, Benutztes Netz (Roaming).

Bei SMS: Gewählte Rufnummer, Uhrzeit / Datum des Sendens, Benutztes Netz (Roaming).

6.2 Meldungen bei Forderungsausfällen oder Missbrauch

Bei Forderungsausfällen oder Unstimmigkeiten zwischen Kunden und 1&1 sind wir immer bemüht, eine einvernehmliche Einigung herbeizuführen. In einigen Fällen arbeiten wir mit Dienstleistern zusammen, um die Zahlungsausfälle aufzulösen. In diesem Fall geben wir fallbezogen Daten an den jeweils gewählten Dienstleister weiter.

Ihre personenbezogenen Daten werden zudem nach Ablauf der gesetzliche Pflichten von uns in den Telekommunikationspool (kurz: TKP) der infoscore Consumer Data GmbH (kurz: ICD) gemeldet, falls bis dahin weder die Forderung ausgeglichen ist noch begründete Einwände vorgebracht wurden.

Die Speicherung im Telekommunikationspool dient dazu, den Poolteilnehmern (dies sind Unternehmen, die gewerbsmäßig entgeltliche Telekommunikationsdienstleistungen oder Teledienste erbringen) Informationen zu Ihrer Zahlungswilligkeit bzw. Zahlungsfähigkeit übermitteln zu können.

Zusätzlich dazu werden Ihre Daten auch in den allgemeinen Datenbestand der infoscore Consumer Data GmbH gemeldet. ICD kann diese Daten auf Anfrage an andere Unternehmen (z. B. Kreditinstitute, Inkassounternehmen oder andere TK-Anbieter) weitergeben.

Art der Daten: Kundennummer, Name ggf. Geburtsdatum, Kontaktdaten, Bankverbindung, Informationen zur strittigen Forderung sowie Daten zur Vorgangsbearbeitung wie z. B. die Kündigung wegen Zahlungsverzug.

Mit folgenden Inkassodienstleistern arbeiten wir zusammen:

- Infoscore Consumer Data GmbH
- Bayerischer Inkasso Dienst
- Infoscore Forderungsmanagement GmbH
- Creditreform Koblenz
- KSP Kanzlei Dr. Seegers

6.3 Nutzungsdaten

Um Ihnen im Falle einer Störung, z. B. Ihres Internet- oder TV-Anschlusses, kompetent und schnell helfen zu können, kann es hilfreich sein, einige Nutzungs- und Verkehrsdaten während des Betriebs für eine kurze Zeit aufzuzeichnen und diese unseren Service-Mitarbeitern auf Ihren Wunsch zugänglich zu machen.

Art der Daten: Einwahlen und Verbindungen mit dem 1&1 Netz, Download-/Upload-Volumen, Verfügbare Bandbreite.

Bei Digital TV Box/ APP: Länder-ID, Anfangszeit der Session, Dauer der Session, Download-/Upload-Volumen, Verwendete Sender, Stream Qualität, User ID, Personal Video Recording Startzeit, App ID, Device, Kategorie / Plattform, Vertragsstatus, Art der Internet-Verbindung, Name des Netzwerks (SSID) WLAN Status, WLAN Channel, WLAN Frequenz, WLAN Speed, WLAN Noise, RSSI, Signal.

Bei Cloud-Services/Cloud App: Batteriestand, Informationen zum genutzten Gerät (Hersteller, OS), Status Online/Offline, Speicherplatz, Bildschirmauflösung, Zugriffe (Datum / Uhrzeit).

6.4 Inhalte

Bei einigen Produkten bieten wir außerdem so genannte Cloud-Services an, wie 1&1 E-Mail-Konten oder den 1&1 Online-Speicher oder die Cloud App, in denen Sie persönliche Dateien speichern können. Die abgelegten Dateien werden automatisch verschlüsselt und können nur von Personen eingesehen werden, denen Sie zuvor eine Zugangsberechtigung erteilt haben.

Art der Daten: Kann nicht weiter spezifiziert werden, da einzelfallabhängig. Die Inhalte bestimmen Sie selbst.

6.5 Kundenkommunikation

Kundenanliegen, Vertragsinfos, Rechnungen

Dies umfasst die Kommunikation mit Ihnen sowie Klärung Ihrer Anliegen sowie Ermöglichen der notwendigen Kommunikation für einen geregelten Ablauf sowie Informationsvermittlung durch Prozesskommunikation.

Art der Daten: Vor- und Nachname, Anschrift, Kontaktdaten, Daten zur Authentifizierung, Inhalte Ihrer Anfragen, Firmenname (bei Gewerbe), Produkt-Verträge und Nutzung.

Kundeninformationen (Tipps & Tricks / Neue Funktionen)

Dabei handelt es sich um den Versand von Information zu Funktionen Ihrer Geräte oder hinzugekommene Vertragsbestandteile (z. B. kostenloses zusätzliches Datenvolumen).

Art der Daten: Anrede, Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Firmenname (bei Gewerbe), Anschrift, Produkt-Verträge und Nutzung.

Werbliche Kundeninformationen (z. B. Produktvorteile/Sparvorteile)

1&1 möchte Ihnen perfekte Produkte und Services bieten und Ihnen diese natürlich auch vorstellen. Die Zusendung erfolgt für eigene Produkte im Einklang mit § 7 Abs. 3 UWG. Darüber hinaus senden wir Informationen nur mit Ihrer Einwilligung.

Art der Daten: Anrede, Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Firmenname (bei Gewerbe), Anschrift, Produkt-Verträge und Nutzung, Nutzungsdaten (wenn hier gleichzeitig auch zugestimmt wurde).

E-Mail Newsletter („Kunde wirbt Kunde“ etc.)

Hiermit ermöglichen wir Ihnen an „Kunde wirbt Kunde“-Aktionen teilzunehmen oder weisen Sie auf soziales Engagement hin.

Art der Daten: Anrede, Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Firmenname (bei Gewerbe), Anschrift.

Meinungsumfragen (online / telefonisch / per E-Mail)

Sie helfen und unterstützen uns bei der zukünftigen Gestaltung unserer Produkte und Services. Bewertung der Service-Qualität. Die Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig.

Art der Daten: Anrede, Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Firmenname (bei Gewerbe), Anschrift, Produkt-Verträge und Nutzung.

7 Weitergabe von Daten

Im Rahmen unseres Vertragsverhältnisses mit Ihnen, bei gesetzlichen Anforderungen der Strafverfolgung oder behördlichen Auskunftersuchen sowie im Rahmen einer Auslagerung bestimmter Prozesse an hierauf spezialisierte Dienstleister geben wir personenbezogene Daten an Dritte weiter.

- Infrastrukturpartner und Techniker
- Logistikpartner (z. B. Hermes, Deutsche Post, GLS)
- Produktpartner (Partner und Vermittler, z. B. 1&1 IONOS SE, Symantec, 1&1 Energy GmbH)
- Reparaturdienstleister (Weitergabe, E-Mail bei Inanspruchnahme)
- Vertriebspartner (z. B. bei Bestellung über 1&1 Profiseller)
- Wirtschaftsauskunfteien und Inkassounternehmen
- Übermittlung aufgrund rechtlicher Verpflichtung (z. B. Auskünfte an Strafverfolgungsbehörden, Gerichte Behörden, Berufsgeheimnisträger (z. B. Wirtschaftsprüfer, Steuerprüfer) und weitere berechtigte Stellen)
- Auftragsverarbeiter gem. Art. 28 DSGVO (Konzernintern & extern)

8 Ihre Rechte als Betroffener

Als Betroffener einer Verarbeitung von personenbezogenen Daten steht Ihnen eine Reihe von Rechten zu:

- Auskunftsrecht (Art. 15 DSGVO)
- Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten (Art. 16 DSGVO)
- Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO)
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)
- Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO)
- Recht auf Widerruf einer Einwilligung (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)
- Beschwerderecht bei Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO)

Sie haben zudem das Recht, gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten zu Zwecken der Direktwerbung, ohne Angabe von Gründen, Widerspruch unter oben genannten Kontaktdaten einzulegen.