

1. Deine Daten – unsere Verantwortung

Deine Privatsphäre ist uns wichtig. Hier liest Du, wie wir, die Vodafone GmbH und die Vodafone West GmbH, beide Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf (zusammen **Vodafone-Unternehmen** oder **wir**) als Verantwortliche für die Datenverarbeitung mit Deinen persönlichen Daten umgehen.

2. Internet- und Telefonvertrag

a. Internet und Telefon allgemein

Schließt Du einen Internet- oder Telefonvertrag mit uns ab, nutzen wir Deine Daten in erster Linie, damit wir den Vertrag mit Dir erfüllen können, beispielsweise indem wir Dir Post mit Infos zu Deinem Vertrag zuschicken oder die richtigen Produkte für Dich aktivieren. Dafür verwenden wir Deine Vertragsdaten. Deine **Vertragsdaten** sind Angaben rund um Dein Vertragsverhältnis, Deine Tarife, Optionen und Services sowie Informationen, die Dich als Person identifizieren, wie z.B. Name, Post- und E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum und IBAN. Daten, die Du uns im Vorfeld des Vertragsabschlusses mitteilst, werden zur vorvertraglichen Beratung und Vertragsbegründung genutzt.

Um Deine Telefonate abzuwickeln oder Dir die Webseiten anzuzeigen, die Du ansurfst, verwenden wir Deine **Verkehrsdaten**. Deine Verkehrsdaten sind Informationen über Deine Telefon- und Internetverbindungen, z.B. Anfang, Ende und Partner Deiner Telefongespräche sowie Deine im Internet verwendete IP-Adresse oder Dein verbrauchtes Datenvolumen. Deine Verkehrsdaten verwenden wir neben der Vertragserfüllung, um Störungen Deiner Verbindung zu beseitigen und um Dir eine korrekte Telefonrechnung zu stellen. Darüber hinaus verwenden wir Deine Verkehrsdaten für die Erstellung des Einzelverbindungsnaachweises, soweit Du diesen beantragt hast. Deine Vertrags- und Verkehrsdaten nutzen wir darüber hinaus, um Missbrauch unserer Produkte zu erkennen und zu verhindern. Dies schließt das Führen einer Liste von Telefonnummern, die für Spam- und Betrugszwecke missbraucht werden, ein. Anrufende Telefonnummern werden mit dieser Liste verglichen. Sofern Du von einer gelisteten Telefonnummer angerufen wirst, spielen wir Dir eine Warnung aus. Zwar wird diese Liste mit aller gebotenen Sorgfalt erstellt und gepflegt, es kann dennoch nicht ausgeschlossen werden, dass Deine Telefonnummer fälschlicherweise auf dieser Liste steht. Wende Dich in diesem Fall – und falls Du solche Warnungen nicht erhalten möchtest – gerne an unseren Kundenservice. Sofern Du dies beauftragst, werden wir für eine Eintragung der von Dir gewünschten Daten (Namen, Anschrift und ggf. zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche und Art des Anschlusses) in gedruckten und/oder elektronischen Telefonverzeichnissen sowie bei Telefonauskunftsdiensten sorgen.

Deine **Standortdaten**, also z.B. in welcher Funkzelle Du Dich aufhältst, nutzen wir, um Deine Mobilfunk-Gespräche und Verbindungen herzustellen.

Sofern Du uns zu Produkten und Dienstleistungen telefonisch kontaktierst, oder wir auf Deinen Wunsch telefonisch mit Dir in Kontakt treten, zeichnen wir nach vorherigem Hinweis und mit Deiner Zustimmung Gespräche zu Nachweiszwecken (beispielsweise zu Vertragsschlüssen, Widerrufen oder Einwilligungen) und zur Qualitätsverbesserung auf.

Die Auswertung erfolgt zur Verbesserung unserer Servicequalität. Das aufgezeichnete Gespräch wandeln wir hierbei in

ein Transkript um und werten dieses via Software aus, um die Gründe für den Anruf zu identifizieren. Zudem erheben wir die Metadaten des Gesprächs (z.B. die Start-, End- und Gesamtzeit der Kommunikation, Rufnummer, Anfragegrund) und verknüpfen diese mit den identifizierten Anrufgründen und bestimmten Kundendaten (Kunden-/Vertragsnummer, Alter, Geschlecht, Region, Produkt). Auf diese Weise wollen wir früh etwaige Störungen oder Gründe für Unzufriedenheit mit unserem Service erkennen und schnell beheben. Ziel ist es, so die Qualität des Kundenservice von Vodafone GmbH und Vodafone West GmbH zu verbessern. Wir speichern die Transkripte, die identifizierten Anrufgründe, die Metadaten und die Analyseergebnisse bis zu 24 Monate.

Eine Aufzeichnung des Gesprächs und eine entsprechende Auswertung erfolgen nur, wenn Du hierin einwilligst. Die Einwilligung kann jederzeit ohne Angaben von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Kontaktdaten zur Ausübung Deines Widerrufsrechts findest Du unter Ziffer 13, zudem kannst Du Dich bei der Kundenhotline melden.

Wenn Du einen Mobilfunktarif bei uns hast, überprüfen wir Deine SMS auf Hinweise, ob diese Spam oder Schadsoftware enthalten. Dafür analysieren wir Kriterien wie die Anzahl von Empfängern der gleichen Nachricht oder verdächtige Links. Wenn wir dabei feststellen, dass es sich bei einer SMS um Spam oder Schadsoftware handelt, wird diese nicht zugestellt. Mit diesen Maßnahmen schützen wir die Empfänger von SMS-Nachrichten vor unerwünschten Nachrichten, einer Schädigung ihrer IT-Systeme sowie unser Netz vor Störungen.

Darüber hinaus verarbeiten wir in aggregierter Form (ohne Rückschlussmöglichkeit auf Deine Person) Netzwerkinformationen über die technische Auslastung des Netzbereiches, in welchem sich Dein Kabelmodem befindet bzw. sich eingewählt hat.

Diese Informationen geben uns die Möglichkeit, die Kapazität unseres Netzes zu beobachten und in Abhängigkeit von der Netzauslastung in Sektoren einzuteilen. Es werden dabei keine personenbezogenen Daten verarbeitet.

Diese aggregierte Information über die Auslastung unseres Netzes im Bereich Deiner Adresse speichern wir auch in Deinem Kundenkonto.

Diese Datenverarbeitung erfolgt aufgrund eines berechtigten Interesses i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO. Sie ist erforderlich, um auf Störungen in Deinem Netzbereich zu reagieren und Dir bestmöglichen Kundenservice bieten zu können.

Du kannst dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen. Bitte gib dafür die Gründe an, die sich aus Deiner besonderen Situation ergeben.

b. Hotspot, WiFi Spot und Homespot

Nutzt Du unsere WLAN-Hotspot-Flat, WiFi Spot oder nimmst Du am Homespot-Service teil, speichern wir Deine Anmelde- und Deine IP-Adresse, damit Du den Service nutzen kannst. Nimmst Du am Homespot-Service teil, trennen wir Dein privates WLAN-Netz sicher vom öffentlichen WLAN-Netz. Den Standort Deines und aller anderen Homespots siehst Du online und in der Hotspotfinder-App als Markierung auf einer Karte. Das ist eine Circa-Angabe. Deine exakte Adresse ist dadurch nicht zu ermitteln.

c. SuperWLAN

Hast Du SuperWLAN gebucht, verwenden wir Informationen

über das aktuell verbrauchte Datenvolumen sowie die Qualität der Verbindungen in Deinem WLAN zur automatischen Optimierung der WLAN-Qualität. So ermitteln wir den Bandbreitenbedarf der WLAN-fähigen Endgeräte in Deinem WLAN. Um Deine einzelnen Geräte voneinander unterscheiden zu können, erheben wir deren Gerätekennungen, u. a. die sogenannte MAC-Adresse. So können wir die Bandbreite, die in Deinem WLAN verfügbar ist, optimal auf die Geräte in Deinem WLAN aufteilen, die bestmögliche Signalabdeckung erreichen und SuperWLAN stetig verbessern.

d. Geräteerkennung

Wenn Du den von Vodafone bereitgestellten Ultra Hub 7 Router inkl. Geräteerkennung nutzt, verwenden wir Informationen aus den mit Deinem lokalen Netzwerk über LAN oder WLAN verbundenen Endgeräten (z. B. Modell, MAC-Adresse, Betriebssystem), um eine eindeutige Bezeichnung und Zuordnung dieser Endgeräte zu ermöglichen.

e. Erweiterte WLAN-Hilfe WIFI Expert

Hast Du bei uns Internet über DSL oder Kabel gebucht und nutzt Du zu Deinem Vertrag einen zum WIFI EXPERT-System passenden Router, bieten wir Dir auf Wunsch zusätzlich als kostenlose Leistung Support bei der Beantwortung von Fragen zu Deinem privaten Netzwerk (Heimnetz), welches über den geeigneten von Vodafone bereitgestellten Router realisiert wird und ggf. Deine Endgeräte (erweiterte WLAN-Hilfe). So helfen wir Dir bei Störungen, Problemen oder Fragen, wie beispielsweise warum Dein Smartphone sich nicht oder nur mit einer niedrigen Datenübertragungsrate mit Deinem Heimnetz verbindet. Meldest Du Dich über unsere Kundenhotline mit einem solchen Anliegen bei uns, überprüfen wir, ob durch eine Störung im Vodafone-Netz, Dein Internet beeinträchtigt ist. Können wir dies ausschließen und besteht Dein Anliegen weiterhin, hast Du die Wahl, ob wir Dich weiter mit unserer kostenlosen zusätzlichen erweiterten WLAN-Hilfe unterstützen sollen. Wir können Dir auf Basis zusätzlich bereitgestellter Daten von Dir für Dein Heimnetzwerk aufgrund unserer Analyse wertvolle Hilfestellungen und Optimierungsoptionen hinsichtlich Durchsatz, Funkkanälen, Funkabdeckung aufzeigen.

Entscheidest Du Dich für unsere erweiterte WLAN-Hilfe, bedarf es zunächst Deiner Einwilligung gemäß § 25 Abs. 1 TDDDG i.V.m. Art. 6 Abs. 1 a) DS-GVO. Denn um die Ursache Deines Anliegens zu identifizieren, müssen wir die auf Deinem Router gespeicherten Parameter auslesen. Hast Du uns Deine Einwilligung gegeben, melden sich unsere Experten bei Dir und lesen die Parameter aus.

Bei den Parametern handelt es sich um technische Informationen. Sie geben uns vor allem Auskunft über Deinen Router (z. B. Typ, Firmware, Auslastung), Dein LAN/WLAN (z. B. etwaige Versorgungslücken), die genutzten Funk-Verbindungen (z. B. Funkmodul, Kanal, Frequenz) sowie die Endgeräte, welche Deinen Router verwenden. Auf Deinem Router gespeichert, sind auch der WLAN-Name und die MAC-Adresse Deines und der Router Deiner Nachbarn sowie der WLAN-Name, die MAC- und die IP-Adresse der Endgeräte der Nutzer, welche Deinen Router verwenden. Zum Schutz dieser sensiblen Daten lesen wir nur die MAC-Adresse Deines und der Router Deiner Nachbarn aus, speichern hierbei aber nur die darin enthaltene Herstellerkennung. Im Anschluss werten wir die Parameter aus und helfen Dir bei der Problembehebung. Sobald wir Dein Anliegen gelöst haben, löschen wir

unverzüglich alle von Deinem Router ausgelesenen Daten. Dasselbe gilt, wenn Du Deine Einwilligung widerrufst. Dies kannst Du über die Kundenhotline unter Angabe Deiner Kundennummer (bei DSL) oder Deiner Ticketnummer (bei Kabel) jederzeit ohne Angabe von Gründen mit Wirkung für die Zukunft tun. Ist Dein Anliegen nicht innerhalb von 14 Tagen gelöst, z. B. weil unsere Experten Dich nicht mehr erreicht haben, löschen wir Deine Daten automatisch, soweit es sich um Verkehrsdaten handelt sogar nach 7 Tagen. Wir nutzen Deine Daten ausschließlich, um Dich bei der Optimierung Deines privaten Heimnetzes zu unterstützen.

f. Vodafone OneNumber Car

Mit Vodafone OneNumber Car kannst Du den von BMW bereitgestellten Dienst „Personal eSIM“ nutzen. Falls Du die Vodafone OneNumber Car-Option zu Deinem bestehenden Mobilfunkvertrag gebucht hast, werden die für die Aktivierung und Bereitstellung des Dienstes notwendigen Daten zwischen uns und BMW AG ausgetauscht.

Für die Aktivierung des Dienstes und die Identifikation und Zuordnung des BMW Profils zu Deinem Mobilfunkvertrag ist es erforderlich, dass wir Deine (verschlüsselte) Rufnummer an BMW weiterleiten. Während der Nutzung des aktivierten Dienstes und zur Serviceerbringung werden anonymisierte IDs mit BMW ausgetauscht sowie Deine verschlüsselten eSIM Profile und der eSIM Profilstatus übermittelt.

Sofern Du Deinen BMW Fahrzeugschlüssel mit Deiner BMW ID verknüpft hast, können eingehende Mobilfunkanrufe über die eSIM auch dann empfangen oder begonnen werden oder Dein Datenvolumen genutzt werden, wenn Du Dein Fahrzeug und den verknüpften Fahrzeugschlüssel an Dritte überlässt.

Verantwortlich für die Verarbeitung Deiner Vertragsdaten im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Abrechnung des Dienstes OneNumber Car ist Vodafone.

Verantwortlich für die Verarbeitung Deiner Daten bei der Nutzung des Dienstes „Personal eSIM“ von BMW ist BMW.

Die entsprechenden Datenschutzhinweise von BMW findest Du unter: <https://www.bmw.de/datenschutz>

g. Cloud und Homepage

Wenn Du unsere Cloud- und Homepage-Services nutzt, nutzen wir die Dateien, die Du in Deine Cloud und auf Deiner Webseite stellst, um sie Dir und dem von Dir zugelassenen Benutzerkreis anzuzeigen. Deine IP-Adresse, den Zeitpunkt der letzten Anmeldung und die Anzahl fehlgeschlagener Anmelde-Versuche nutzen wir, um Störungen Deiner Services zu erkennen und zu beseitigen.

h. Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Rechtsgrundlagen der in dieser Ziffer 2 beschriebenen Datenverarbeitung sind Art. 6 Abs. 1 b) Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO), §§ 9-13 Telekommunikation-Digital-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG) sowie § 168 Abs. 6 Telekommunikationsgesetz (TKG). Datenverarbeitungen im Rahmen der Bereitstellung der digitalen Dienste „SuperWLAN“ und „Geräteerkennung“ sind § 25 Abs. 2 Nr. 2 TDDDG.

3. TV-Produkte

a. TV allgemein

Schließt Du einen TV-Vertrag mit uns, nutzen wir Deine Vertragsdaten in erster Linie, damit wir den Vertrag mit Dir erfüllen können, also z. B. um Dir Post zu schicken und die richtigen Produkte für Dich zu aktivieren. Um Störungen Deines Empfangs zu beseitigen, speichern wir außerdem technische Daten zu Signalqualität, Fehlern und Diagnosen zu Deinem Anschluss. Sofern Du uns zu Produkten und Dienstleistungen telefonisch kontaktierst oder wir auf Deinen Wunsch telefonisch mit Dir in Kontakt treten, zeichnen wir nach vorherigem Hinweis und mit Deiner Zustimmung Gespräche zu Nachweiszwecken (beispielsweise zu Vertragsschlüssen, Widerrufen oder Einwilligungen) und zur Qualitätsverbesserung auf.

b. Vodafone Select

Bist Du ein Vodafone Select-Kunde, nutzen wir Daten über die Filme, die Du abgerufen hast, für Deine Rechnung. Diese Daten nutzen wir in pseudonymisierter Form, um Vodafone Select für Dich zu verbessern, sowie um Dir Werbung anzuzeigen. Du als Person bist dahinter nicht erkennbar. Wenn Du dies nicht möchtest, kannst Du dem jederzeit widersprechen.

c. GigaTV

GigaTV ist ein interaktiver Dienst. Damit wir Dir die gebuchten GigaTV-Services bereitstellen können, tauscht Deine GigaTV Box oder die von Dir installierte GigaTV App Deine persönlichen Daten, wie bspw. Deine Eingaben über die Fernbedienung, mit unseren Systemen aus. Außerdem speichern wir Deine Einstellungen, Geräte-Infos, geplante Aufnahmen und Merklisten, um Dir die gewünschten Inhalte zu liefern.

GigaTV bietet unterschiedliche Arten von Empfehlungen. Dazu gehören redaktionelle, auf Dich zugeschnittene oder statistische Empfehlungen. Dafür erheben wir Informationen darüber, welche Inhalte Du angesehen, aufgenommen, ausgeliehen oder gekauft hast. Dies sind Deine **TV-Nutzungsdaten**. Aus Deinen Nutzungsdaten ermitteln wir Empfehlungen, die zu Deinem Geschmack passen. Wir berücksichtigen dabei auch, welche TV-Pakete Du gebucht hast.

Deine TV-Nutzungsdaten verwenden wir darüber hinaus, um ein Produkt zur Erfolgsmessung und effizienteren Planung von TV-Werbe-Kampagnen mit unserem Kooperationspartner AdScanner d.o.o., Donje Svetice 35, 10000 Zagreb, Kroatien („AdScanner“) anzubieten.

Bevor wir Deine TV-Nutzungsdaten dafür verwenden und an AdScanner weitergeben, ersetzen wir persönliche Informationen wie bspw. Deinen Namen durch pseudonyme Kennziffern (**TV-Reichweiten-Daten**). Dadurch bist Du als Person hinter den TV-Reichweiten-Daten für AdScanner und andere Dritte gar nicht mehr zu erkennen und auch für uns nur noch mit besonders geschützten Zusatzinfos. Du kannst dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen. Bitte gib dafür die Gründe an, die sich aus Deiner besonderen Situation ergeben.

Kontaktdaten zur Ausübung Deines Widerspruchsrechts findest Du unter Ziffer 13.

Wenn Du eine Apple TV-Box von uns zur Miete erhältst, übermitteln wir die Seriennummer Deiner Apple TV-Box sowie eine pseudonyme Kundenkennziffer an die Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, Kalifornien, USA, damit Deine Apple TV-Box Dich beim Einrichten von GigaTV unterstützen kann. Soweit Du Leistungen anderer Anbieter von TV-Produk-

ten („Drittanbieter“) über Deine Vodafone-Rechnung begleichen möchtest, verarbeiten wir Deine Nutzungsdaten auch zum Zweck der Inrechnungstellung dieser Drittleistungen. Hierbei erhalten wir von den Drittanbietern einen verschlüsselten Hardware-Code Deiner GigaTV Box, anhand dessen wir Deine Kundennummer und Deinen Vor- und Nachnamen identifizieren. Weitere Informationen zum Umgang mit Deinen persönlichen Daten bei Nutzung der GigaTV App findest Du jederzeit unter www.vodafone.de/datenschutz.

d. TV-Manager und Digital Receiver

Über das Webportal, die App oder wenn Du Deinen Digital Receiver mit dem Internet verbindest, kannst Du ein TV-Manager-Profil erstellen. In Deinem TV-Manager-Profil speichern wir Deine Vertragsdaten. Zusätzlich speichern wir Einstellungen, persönliche Senderlisten, geplante und fertige Aufnahmen, um Dir Deine Inhalte zu liefern. In Deinem Profil speichern wir außerdem Deinen Suchverlauf. Du kannst einzelne Einträge oder den kompletten Suchverlauf jederzeit in den Einstellungen löschen. Willst Du Dein Profil und den TV-Manager nicht mehr nutzen? Gehe bitte auch dafür in Deine Einstellungen.

e. Sky-Programm-Paket

Bestellst Du bei uns ein Sky-Programm-Paket, schließt Du dafür einen Vertrag mit der Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG, Medienallee 26, 85774 Unterföhring ab. Deshalb übermitteln wir Deine Vertragsdaten an Sky. Für die Vertragsdurchführung und Abrechnung speichern wir Infos zum Vertrag und sind dafür datenschutzrechtlich verantwortlich.

f. GigaTV inkl. Netflix

Wenn Du GigaTV inkl. Netflix bei uns gebucht hast, übermitteln wir Deine E-Mail-Adresse sowie einen individuellen, pseudonymen Netflix-Zugangscode an die Netflix International B.V., Stadhouderskade 55, 1072AB Amsterdam (nachfolgend „Netflix“), damit Du Dich bei Netflix registrieren und wir den Vertrag mit Dir erfüllen können. Verantwortlich für die Verarbeitung Deiner Vertragsdaten im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Abrechnung von GigaTV inkl. Netflix ist Vodafone. Verantwortlich für die Verarbeitung Deiner persönlichen Daten bei der Nutzung von Netflix ist Netflix. Die Datenschutzhinweise von Netflix findest Du unter <https://help.netflix.com/legal/privacy>.

g. GigaTV Home Box und GigaTV Home Video Sound Box (inkl. Android TV)

Sofern Du eine GigaTV Home Box und/oder unsere GigaTV Home Video Sound Box nutzt, gilt zusätzlich zu Ziffer 3 a. und c. das Folgende:

Unsere GigaTV Home Box und unsere GigaTV Home Video Sound Box nutzen das Betriebssystem Android TV von Google LLC, 1600 Amphitheatre Pkwy, Mountain View, CA 94043, Vereinigte Staaten (nachfolgend „Google“). Google verarbeitet hierbei als eigenständiger Verantwortlicher Deine persönlichen Daten im Rahmen der Bereitstellung von Android TV. Die Datenschutzhinweise von Google findest Du unter <https://policies.google.com/privacy>.

Über Android TV hast Du die Option, den Google Assistant zu verwenden und hierüber unter anderem per Sprache die GigaTV Box einfach und bequem zu steuern. Dabei handelt es sich um einen Service von Google. Die Erfassung Deiner Sprachbefehle erfolgt ausschließlich durch Google. Vodafone erhält hierbei lediglich Deine Sprachbefehle in Textform.

Hast Du uns Deine Einwilligung für die Unterbreitung personalisierter Empfehlungen erteilt, verarbeiten wir Deine TV-Nutzungsdaten (z.B. Inhalte, die Du angesehen, aufgenommen, ausgeliehen oder gekauft hast, Deine geplanten Aufnahmen und Merklisten, sowie installierte Apps) in Zusammenhang mit einer sogenannten Haushalts-ID. Diese Daten speichern wir für 90 Tage. Das Profil für Deine persönlichen Empfehlungen speichern wir bis zum Widerruf der Einwilligung.

h. Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Rechtsgrundlage der in dieser Ziffer 3 beschriebenen Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 b) und f) DS-GVO in Verbindung mit unserem berechtigten Interesse an der Vermarktung und Verbesserung unserer Angebote sowie dem berechtigten Interesse von Vodafone und AdScanner, ein Produkt zur TV-Werbemessung anzubieten.

4. Bonitätsprüfung und Betrugserkennung

a. Prüfung durch die SCHUFA und CRIF GmbH

Wir übermitteln im Rahmen des Vertragsverhältnisses erhoebene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und die Beendigung des Vertrags, wie bspw. Deinen Namen, Dein Geburtsdatum und Deine IBAN, sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80807 München („CRIF GmbH“) sowie an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden („SCHUFA“).

Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Art. 6 Abs. 1 b) und Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit unserem berechtigten Interesse an der Minimierung des Risikos von Zahlungsausfällen und der Betrugsprävention. Der Datenaustausch mit der SCHUFA und CRIF GmbH dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches). Die SCHUFA und CRIF GmbH verarbeiten die erhaltenen Daten und verwenden sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen („Bonitätsscoring“) zu geben.

Unabhängig vom Bonitätsscoring unterstützt die SCHUFA ihre Vertragspartner durch Profilbildungen bei der Erkennung auffälliger Sachverhalte (z. B. zum Zwecke der Betrugsprävention im Versandhandel). Hierzu erfolgt eine Analyse von Anfragen von Vertragspartnern der SCHUFA, um diese auf potenzielle Auffälligkeiten hin zu prüfen. In diese Berechnung, die für den jeweiligen Vertragspartner individuell erfolgt, können auch Anschriftendaten, Informationen darüber, ob und in welcher Funktion in allgemein zugänglichen Quellen ein Eintrag zu einer Person des öffentlichen Lebens mit übereinstimmenden Personendaten existiert, sowie aggregierte statistische Informationen aus dem SCHUFA-Datenbestand einfließen. Auswirkungen auf die Bonitätsbeurteilung und das Bonitätsscoring hat dieses Verfahren nicht.

Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA können online unter www.schufa.de/datenschutz/ eingesehen werden. Nähere Informationen zur Tätigkeit von CRIF GmbH können online unter <https://www.crif.de/datenschutz/> eingesehen werden.

b. Prüfung von Infoscore

Wir übermitteln Deine Daten (Name, Adresse und ggf. Geburtsdatum) zum Zweck der Bonitätsprüfung, dem Bezug von Informationen zur Beurteilung des Zahlungsausfallrisikos auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren unter Verwendung von Anschriftendaten sowie zur Verifizierung Deiner Adresse (Prüfung auf Zustellbarkeit) an die infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstr. 99, 76532 Baden-Baden („ICD“). Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen sind Art. 6 Abs. 1 b) und Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO. Detaillierte Informationen zur ICD i. S. d. Art. 14 DS-GVO, d.h. Informationen zum Geschäftszweck, zu Zwecken der Datenspeicherung, zu den Datenempfängern, zum Selbstauskunftsrecht, zum Anspruch auf Löschung oder Berichtigung findest Du unter: <https://finance.arvato.com/icdinfoblatt>.

c. Konzerninterne Vorprüfung (Whitelist)

Außerdem tauschen Vodafone-Unternehmen Infos über Dein bisheriges positives Zahlungsverhalten bei uns aus. Diese Infos fließen in die Bonitätsprüfung ein oder führen dazu, dass keine Bonitätsprüfung über die o.g. Auskunfteien erfolgt. Dies ist auch unser berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO. Hinzukommt, dass wir hierdurch sicherstellen, dass Kunden mit positivem Zahlungsverhalten nicht abgelehnt werden. Du kannst dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen; jedoch nur unter Angabe von Gründen, die sich aus Deiner besonderen Situation ergeben.

d. Konzerninterne Vorprüfung (Blacklist)

Daneben führen die Vodafone-Unternehmen eine gemeinsame Blacklist, in der (ehemalige) Kunden mit negativem Zahlungsverhalten oder Betreute gelistet sind. (Ehemalige) Kunden mit negativem Zahlungsverhalten sind entweder Kunden, deren Verträge mangels Zahlung bereits gekündigt worden sind bzw. werden könnten, oder Kunden im Mahn-/Ratenzahlungsprozess. Letztere werden wieder von der Blacklist gelöscht, sobald alle Außenstände beglichen worden sind. Betreute werden in die Blacklist aufgenommen, wenn der Betreuer die Betreuung schriftlich nachweist. Auch hier erfolgt eine Löschung, sobald ein Vodafone-Unternehmen über die Aufhebung der Betreuung informiert wird. Verarbeitet werden hierbei: Vorname, Nachname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Kundennummer, IBAN sowie das Merkmal. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit unserem berechtigten Interesse, uns präventiv vor Forderungsausfällen und möglichen Betrugsfällen sowie Geschäftsunfähigen vor unberechtigten Forderungen zu schützen. Du kannst dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen; jedoch nur unter Angabe von Gründen, die sich aus Deiner besonderen Situation ergeben.

e. Betrugsprävention bei Online-Bestellungen

Bestellst Du online bei uns, führen wir zusätzlich die folgenden Prüfungen durch.

Vor der Annahme Deiner Online-Bestellung prüfen wir Informationen über das Gerät, mit dem Du bei uns bestellst. Diese Informationen übermitteln wir an die Risk Ident GmbH, Am Sandtorkai 50, 20457 Hamburg („Risk Ident“). Risk Ident betreibt eine Datenbank über Geräte, die in der Vergangenheit im Zusammenhang mit Online-Betrug aufgefallen sind. Zur Identifizierung eines einzelnen Geräts setzt Risk Ident sogenanntes Browser Fingerprinting auf unserer Webseite ein und ermittelt so die technische Konfiguration des Geräts. Besteht der Verdacht eines Online-Betrugs, bekommen wir eine War-

nung. Diese benutzen wir zusammen mit den anderen in dieser Ziffer 4. genannten Prüfungen, um über die Annahme Deiner Bestellung zu entscheiden.

Enthält unsere in Ziffer 4. a. beschriebene Prüfung bei CRIF GmbH ein uneindeutiges Ergebnis zur Betrugswahrscheinlichkeit sowie die Information, dass Du Online-Banking-Kunde bist, bitten wir Dich unter Umständen, Deine persönlichen Angaben über Deine Bank zu verifizieren. Du entscheidest dann mit Deiner separaten Einwilligung, ob Du Deine Bank zur Durchführung der Online-Verifikation Deiner Bestelldaten autorisieren willst.

Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit unserem berechtigten Interesse an der Betrugsprävention und dem Schutz vor Zahlungsausfällen sowie im Fall der Online-Verifikation über Deine Bank Deine separate Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 a) DS-GVO.

5. Schutz Deiner mobilen Identität

Du kannst Deine Mobilfunknummer bei vielen Online-Services, wie z. B. beim Online Banking oder auf Deinem Social Media-Profil als zusätzlichen Sicherheitsfaktor verwenden. Wenn Du z. B. das mTAN-Verfahren bei einer Bank nutzt, die eine solche Identitätsprüfung vornimmt, wird die Vodafone GmbH auf Anfrage Deiner Bank Deine Mobilfunknummer sowie weitere sicherheitsrelevante Merkmale prüfen, um Dich vor betrügerischen Transaktionen zu schützen.

Sicherheitsrelevante Merkmale sind Informationen, die auf eine betrügerische Verwendung Deiner Mobilfunknummer oder einen Identitätsdiebstahl hinweisen, wie z. B. wenn der Zeitpunkt eines Sim-Karten-Tauschs, einer Rufnummernänderung oder einer Portierung kurz vor Beginn der Online-Transaktion erfolgt ist oder wenn Name und Mobilfunknummer, die bei einer Online-Transaktion angegeben wurden, nicht zu den Angaben passen, die wir über Dich gespeichert haben. Dein Anbieter erhält als Ergebnis unserer Prüfung eine Antwort dazu, ob solche sicherheitsrelevante Merkmale vorliegen und wenn ja, seit wann oder ob Du bei uns zur genutzten Mobilfunknummer einen aktiven Vertrag (Prepaid oder Laufzeitvertrag) hast oder nicht. Darüber hinaus übermitteln wir keine weiteren personenbezogenen Daten über Dich.

Dein Anbieter wird Dir bei Vorliegen sicherheitsrelevanter Merkmale alternative Wege für den Abschluss Deiner Online-Transaktion anbieten. Informationen dazu, ob Dein jeweiliger Online-Anbieter eine solche Sicherheitsprüfung vornimmt, findest Du in den Datenschutzhinweisen Deines Anbieters. Für den erhöhten Schutz Deiner personenbezogenen Daten übermitteln wir sicherheitsrelevante Merkmale zu Deiner Mobilfunknummer nicht direkt an Deine Online-Anbieter, sondern an einen zwischengeschalteten Datentreuhänder. Dieser entfernt bei der Weiterleitung unserer Antwort an Deinen Online-Anbieter die Information, von welchem Mobilfunkanbieter die Angaben über Dich stammen. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit unserem sowie dem berechtigten Interesse Deiner Online-Anbieter, Dich vor betrügerischem Missbrauch Deiner Mobilfunknummer oder einem Identitätsdiebstahl zu schützen. Du kannst dieser Verarbeitung jederzeit widersprechen; jedoch nur unter Angabe von Gründen, die sich aus Deiner besonderen Situation ergeben. Kontaktdaten zur Ausübung Deines Widerspruchsrechts findest Du unter Ziffer 13.

In anderen als den oben beschriebenen Fällen werden wir die Prüfung sicherheitsrelevanter Merkmale ausschließlich vornehmen, wenn Dein Online-Anbieter hierzu Deine ausdrückliche Einwilligung eingeholt hat. Das gilt insbesondere dann, wenn dafür eine Verarbeitung Deiner Verkehrs- oder Standortdaten erforderlich ist.

6. Berechtigtes Interesse und Analysen

Deine persönlichen Daten nutzen wir in erster Linie, um den Vertrag mit Dir zu erfüllen und Dir den Service zu bieten, den Du von uns erwartest. Darüber hinaus verarbeiten wir Deine persönlichen Daten im Rahmen unseres berechtigten Interesses zu folgenden Zwecken:

- Auf Basis analytischer und statistischer Verfahren werden Angebote in der Rangfolge angezeigt, welche dem Interessenten die höchste Zufriedenheit als Kunden bieten dürften und damit auch für Vodafone am wirtschaftlichsten sind
- Auswahl von Kunden für Werbekampagnen und Testverfahren
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche
- Inkasso und Risikosteuerung
- Optimierung der internen Prozesse
- Prüfung und Optimierung von Bedarfsanalysen
- Sicherstellung der technischen Verfügbarkeit und Informationssicherheit
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit mittels analytischer und statistischer Verfahren
- Verbesserung der Servicequalität mittels analytischer und statistischer Verfahren auch unter Berücksichtigung Deiner vorherigen Serviceanfragen
- Verbesserung des Kundenservices durch die Verknüpfung von aggregierten Netzwerkinformationen hinsichtlich der Netzauslastung mit Deinem Kundenkonto
- Verbesserung von Produkten und Services mittels analytischer und statistischer Verfahren
- Verbesserung von Werbekampagnen an Neu- und Bestandskunden mittels analytischer und statistischer Verfahren
- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten
- Versand von Informationen per E-Mail bei Rückwegstörungen, soweit ein Techniker zur Behebung der Rückwegstörung einen Zugang zum Hausübergabepunkt/zur Hausverteilanlage des Kabelanschlusses benötigt.
- Vertriebs- und Unternehmenssteuerung
- Videoüberwachung zur Wahrung des Hausrechts
- Werbung, Markt- und Meinungsforschung, Zufriedenheitsbefragungen (ggf. auch auf Basis von Vertragsdaten, die wir von Smartphone-Herstellern erhalten haben)

Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO, sofern nicht – z. B. für bestimmte Arten von Werbung – Deine separate Einwilligung erforderlich ist. Diese Datenverarbeitungen finden unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Datenminimierung und soweit möglich in anonymisierter, pseudonymisierter oder aggregierter Form statt.

Dadurch bist Du als Person hinter den Daten entweder gar nicht mehr zu erkennen oder aber nur mit besonders geschützten Zusatz-Infos. Dafür ersetzen wir z.B. Deinen Namen durch einen anderen, zufällig gewählten Wert. Du kannst der Verarbeitung Deiner Vertragsdaten zu Zwecken der Werbung, Markt- und Meinungsforschung sowie von Zufriedenheitsbefragungen jederzeit widersprechen. In den anderen o.g. Fällen gib bitte die Gründe für Deinen Widerspruch an, die sich aus Deiner besonderen Situation ergeben. Kontaktdaten zur Ausübung Deines Widerspruchsrechts findest Du unter Ziffer 13.

7. Verarbeitung anonymer Daten zu Statistik- und Forschungszwecken

Wir anonymisieren Deine o.g. persönlichen Daten, einschließlich Verkehrs- und Standortdaten, für statistische und Forschungszwecke sowie für wirtschaftliche Zwecke, wie beispielsweise zur Durchführung von Mobilitätsanalysen. Unsere Ergebnisse sind anonyme Statistiken und können beispielsweise Hochrechnungen zu Verkehrsflüssen oder Karten darstellen, die zeigen, wie sich Gruppen von Mobilfunkgeräten bewegen. So unterstützen wir u. a. Forscher und Statistiker, die Auswirkungen von Pandemien besser zu verstehen und Strategien zum besseren Umgang damit zu entwickeln. Genauso bieten die Analyse-Ergebnisse eine Grundlage für eine bessere Stadt-, Verkehrs- und Transportplanung, um Mobilitätsangebote zu verbessern, Staus zu vermeiden oder Innenstädte zu beleben. Auch in den Bereichen Tourismus, Standortbewertung und Eventmanagement können wir Unterstützung leisten, z. B. um die Sicherheit bei Massenveranstaltungen zu verbessern oder sinnvolle Werbeflächen zu identifizieren. Bei solchen Analyse-Ergebnissen handelt es sich um abstrakte, von bestimmten Personen unabhängige Erkenntnisse. Ein Rückschluss auf Dich als Person ist auf dieser Grundlage nicht möglich. Dies wird durch unsere Anonymisierungsverfahren sichergestellt, indem u. a. mehrere Mobilfunkgeräte zu Kategorien zusammengefasst werden.

8. Weitergabe Deiner Daten

Hast Du uns keine gesonderte Einwilligung erteilt, geben wir Deine persönlichen Daten nur weiter, wenn wir das nach deutschem oder europäischem Recht dürfen oder müssen. Zur Vertragsabwicklung und -betreuung sind in unserem Auftrag verschiedene Unternehmen tätig, im Bedarfsfall Druckereien (z. B. zur Rechnungslegung), Vertriebsagenturen, Abrechnungsdienstleister, Inkassobüros, Servicepartner, die für die Störungsbehebung beziehungsweise Installation zuständig sind, Logistikpartner (für die Zusendung von Hardware), Wartungsdienstleister für den Support und die Instandhaltung von IT-Systemen sowie behördliche und Wirtschaftsprüfer. Damit diese Partner die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen bei der Verarbeitung Deiner Daten erfüllen, machen wir detaillierte vertragliche Vorgaben.

In bestimmten Situationen sind wir verpflichtet, Deine persönlichen Vertrags-, Verkehrs-, Nutzungs- oder Standortdaten sowie die Inhalte Deiner Kommunikation an deutsche Behörden herauszugeben. Das tun wir aber nur, wenn wir dazu rechtlich verpflichtet sind. Das kann z. B. durch einen richterlichen Beschluss in einem Strafverfahren der Fall sein.

9. Datenverarbeitung im Konzern

Die Vodafone-Unternehmen tauschen Deine Vertragsdaten untereinander aus, um Dich über die Produkte und Dienstleistungen der Vodafone-Unternehmen, auch wechselseitig

füreinander, zu informieren. Die Vodafone-Unternehmen werden Dich mit solchen Informationen nur auf Kontaktwegen kontaktieren, für die Du Deine Einwilligung erteilt hast oder die gesetzlich erlaubt sind, solange Du dem nicht widersprochen hast. Vertrags- und andere rechtlich relevante Informationen senden wir Dir auch unabhängig von Deiner Einwilligung oder Deinem Widerspruch und an alle den Vodafone-Unternehmen bekannten Kontaktdaten.

Darüber hinaus tauschen die Vodafone-Unternehmen Deine Vertragsdaten zur Erstellung von Analysen untereinander aus. Die Analysen helfen uns, unsere Produkte gemeinsam für Dich zu verbessern und belastbare Entscheidungen zu treffen. Bevor wir Deine Vertragsdaten dafür nutzen, anonymisieren oder pseudonymisieren wir sie. Dadurch bist Du als Person hinter den Daten entweder gar nicht mehr zu erkennen oder nur mit besonders geschützten Zusatz-Infos. Dafür ersetzen wir z. B. Deinen Namen durch einen anderen, zufällig gewählten Wert.

Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Abs. 1 f) DS-GVO in Verbindung mit dem berechtigten Interesse der Vodafone-Unternehmen an individuell passenden Informationen über ihre Produkte und Dienstleistungen sowie gemeinsamen Analysen. Du kannst dieser Verarbeitung Deiner Vertragsdaten jederzeit widersprechen; bei einem Widerspruch gegen gemeinsame Analysen jedoch nur unter Angabe von Gründen, die sich aus Deiner besonderen Situation ergeben.

10. Übermittlung ins Ausland

Deine Vertragsdaten speichern wir innerhalb der Europäischen Union und Großbritannien, besonders sensible Daten, wie z. B. Verkehrsdaten nur in Deutschland. Mit Partnern außerhalb des EU-Raums arbeiten wir nach den Regeln der Europäischen Kommission zusammen. Das heißt für Dich: Entweder wir nehmen sogenannte Standard-Vertragsklauseln in den Vertrag auf. Oder die Europäische Kommission hat ausdrücklich festgestellt, dass das Datenschutzniveau im Land unseres Partners angemessen ist.

11. Löschen und Sperren Deiner Daten

Daten zur Deiner Bonitätsprüfung speichern wir für 9 Monate nach der Anfrage. Im Anschluss werden diese Daten zur Optimierung von Bonitätsprüfungsprozessen pseudonymisiert und für weitere 9 Monate gespeichert. Liegen uns keine Informationen über Zahlungsauffälligkeiten vor, werden diese Daten anonymisiert oder gelöscht. Deine Vertragsdaten löschen wir nach Vertragsende, aber nicht sofort. Das Gesetz verlangt, dass wir sie z. B. für Wirtschaftsprüfungen noch aufbewahren. Die Archivierungsfrist beträgt bis zu 10 Jahre. Danach löschen wir Deine Daten endgültig. Internet-Verkehrsdaten und Nutzungsdaten löschen wir – soweit diese nicht für die Abrechnung oder Verbreitung der Empfehlungen relevant sind – spätestens nach 7 Tagen. Deine Telefon-Verkehrsdaten löschen wir sofort, wenn sie für die Abrechnung nicht mehr relevant sind und spätestens 3 Monate nach Rechnungsversand. Deinen Einzelverbindungs-nachweis löschen wir spätestens nach 6 Monaten. Rechnungsrelevante Nutzungsdaten werden – sofern keine gesetzliche Aufbewahrungsverpflichtung besteht – 3 Monate nach Rechnungsversand gelöscht. Gesprächsaufzeichnungen zur Qualitätsverbesserung löschen wir spätestens nach 12 Monaten. Daten für persönliche Empfehlungen werden ebenfalls nach 3 Monaten gelöscht. Deine Secure Net-Daten löschen wir so: die URL der geblockten Webseiten und die

Namen der Dateien, die Du heruntergeladen hast, nach 3 Tagen. Die Anzahl heruntergeladener Dateien und geblockter Webseiten nach 6 Monaten.

12. Deine Datenschutzrechte und Gestaltungsmöglichkeiten

a. Einstellungen zu Deinem Telefonvertrag

Du willst einen Telefonbucheintrag oder einen Einzelverbindungsbeleg beauftragen oder ändern? Oder Du hast Fragen zur Rufnummernunterdrückung? Besuche unsere Online-Hilfe unter: www.vodafone.de/privat/hilfe.html.

b. Auskunft, Datenberichtigung, Datenlöschung, Datenportabilität

Du willst wissen, welche Daten wir über Dich speichern? Du fragst Dich, wofür wir Deine persönlichen Daten nutzen oder woher wir sie haben? Sprich uns an. Deine Fragen beantworten wir gern. Deine Daten haben sich geändert? Gib uns Bescheid. Oder es hat sich ein Fehler in Deinen Kundendaten eingeschlichen? Wir ändern das für Dich. Du willst persönliche Daten löschen lassen? Sag uns, um welche Angaben es genau geht. Wir löschen dann alle Daten, für die wir keinen Speichergrund mehr haben. Willst Du Deine Daten mitnehmen, die Du uns zur Verfügung gestellt hast? Kein Problem, wir stellen sie Dir in Textform zur Verfügung.

Darüber hinaus hast Du die Möglichkeit, viele der über Dich gespeicherten Daten über unsere MeinVodafone sowie MyCare-App und das Online-Kundencenter einzusehen und teilweise auch zu ändern. Hier findest Du alle Informationen zu Deinem Vertrag, den aktuellen Rechnungen und Produkten.

c. Verwendung Deiner Kontaktdaten widersprechen

Wir nutzen als Dein Vertragspartner Deine Telefonnummer und E-Mail-Adresse, um Dir per Messenger, SMS und E-Mail Infos zur Beratung und zur Werbung für eigene ähnliche Angebote zu schicken.

Du kannst der Nutzung Deiner Telefonnummer und E-Mail-Adresse zu diesem Zweck jederzeit widersprechen.

13. Dein Datenschutz-Service

Ob Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Widerspruch – unsere Spezialisten für Datenschutz sind für Dich da. Nutze bei allen Fragen rund um Deine Datenschutz-Rechte unseren Online-Datenschutz-Service: www.vodafone.de/datenschutz

Oder schreibe an:

Dr. Anastasia Meletiadou, Datenschutzbeauftragte Vodafone GmbH und Vodafone West GmbH, Ferdinand-Braun-Platz 1, 40549 Düsseldorf.

Sollten wir Dein Datenschutz-Anliegen nicht klären können, kannst Du Dich an die für uns zuständige Aufsichtsbehörde wenden.

Für Datenschutz-Fragen rund um Telekommunikation: Die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI), Graurheindorfer Str. 153, 53117 Bonn

Datenschutz-Fragen rund um unseren Webauftritt: Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen, Postfach 20 04 44, 40102 Düsseldorf