



## Die 10 wichtigsten Fragen zu den neuen AGB

### 1) Was sind die wichtigsten Anpassungen der neuen AGB?

- Datenbearbeitung: Die Bearbeitung von Kundendaten wird neu im separaten Dokument "[Allgemeine Datenschutzerklärung](#)" geregelt statt wie bisher in den AGB integriert. So bieten wir den Kunden auf einfache Art und Weise eine transparente Übersicht zum Thema Datenschutz bei Swisscom.
- Mahngebühr: Die Mahngebühr wird von CHF 20 auf branchenübliche CHF 30 angepasst.
- Kommunikation: Swisscom setzt bei der Kundeninformation in Zukunft auch auf die elektronischen Kommunikationskanäle (z.B. E-Mail) und steht damit konsequent ein für den sorgsamen Umgang mit der Umwelt.

Auf [www.swisscom.ch/rechtliches](http://www.swisscom.ch/rechtliches) steht ausserdem eine transparente [Übersicht/Vergleich](#) der bisherigen und neuen AGB zur Verfügung.

### 2) Wieso bekomme ich einen neuen "Vertrag"? Muss ich etwas unterschreiben?

Diese Unterlagen erhalten nur rund ein Viertel der angeschriebenen Kunden, nämlich jene 500'000, die bisher noch ältere Verträge haben. Sie erhalten zusammen mit den neuen AGB den neuen Vertrag ("OneContract"), welcher Festnetztelefonie, Internet und TV in einem einzigen Vertrag abdeckt. Die betroffenen Kunden werden mit einem dedizierten Hinweis im AGB-Brief informiert und sie erhalten neben den anderen Beilagen (neue AGB/Datenschutzerklärung) zusätzlich das OneContract-Vertragsdokument sowie die "Besonderen Bedingungen Festnetz und Internet".

Unterschreiben müssen sie nichts, denn für einen Vertragsabschluss braucht es aus rechtlicher Sicht nur eine sogenannte "übereinstimmende Willenserklärung" der Vertragsparteien. Dafür ist die Unterschrift des Kunden nicht nötig, er kann sie durchaus auch durch die Nutzung der Dienstleistung rechtsverbindlich abgeben.

### 3) Wieso bekomme ich so viel Papier? Ich verstehe diesen Brief nicht!

Es ist uns bewusst, dass die Materie komplex ist, nichtsdestotrotz streben wir danach, unsere Kunden möglichst umfassend zu informieren. Ein transparentes Vorgehen bei solchen Vorhaben ist aus Sicht von Swisscom wichtig, um das Vertrauen bei den Kunden und der Gesellschaft in die Digitalisierung und in den sicheren Umgang mit den Daten zu gewährleisten.

Auf dem schriftlichen Weg haben wir uns entschieden alle Dokumente in Papierform beizulegen statt nur auf eine Webseite zu verlinken, wo der Kunde diese selber herunterladen und ausdrucken muss. Dies hat zur Folge, dass die Kommunikation zwar umfangreich daherkommt, aber unseren Anspruch an Transparenz gegenüber dem Kunden erfüllt.



Online informieren wir ergänzend im [Datenschutzportal](#) umfassend über die Verwendung von Daten und geben Privatkunden im erweiterten Online-Kundencenter die Möglichkeit, über die Nutzung ihrer Daten jederzeit selbst zu bestimmen. Bei Fragen oder Unklarheiten kann sich der Kunde auch jederzeit via Hotline, Shop oder Internet an unsere Mitarbeitenden wenden.

#### **4) Was kann ich tun, wenn ich mit den neuen AGB nicht einverstanden bin?**

Kunden, welche mit den neuen AGB nicht einverstanden sind, können ab Briefershalt bis spätestens zum Inkrafttreten der Änderung kündigen (Sonderkündigungsrecht). Die Kunden haben in jedem Fall mindestens 30 Tage Zeit.

Genaue Daten:

- Briefershalt zwischen 1. - 28.2.2017: Sonderkündigungsrecht bis 31.3.2017
- Briefershalt zwischen 1. - 31.3.2017: Sonderkündigungsrecht bis 30.4.2017

Betreffend die Verwendung von anonymisierten Kundendaten haben die Kunden alternativ die Möglichkeit, im Kundencenter die Nutzung der Daten einzuschränken, ohne ihr Kündigungsrecht ausüben zu müssen.

#### **5) Wieso darf Swisscom meine Angaben zu Wohnregion, Altersgruppe und Geschlecht einfach so weitergeben?**

Die Kommunikation richtet sich an bestehende Kunden, welche die bisherigen AGB akzeptiert haben. Bereits unter den bisherigen AGB gab der Kunde Swisscom die Einwilligung zu verschiedenen Datenbearbeitungen.

Wichtig: Swisscom gibt keine persönlichen Kundendaten weiter. Auf der Basis eines jederzeitigen Widerspruchsrechts (Opt-out) nutzt Swisscom nur anonymisierte und aggregierte Angaben zum Geschlecht, zur Altersgruppe und Wohnregion ihrer Kunden. Dieses Vorgehen ist rechtskonform, wie oben erwähnt auch bereits auf Basis der bisherigen AGB. Allfällige weitere Angaben wie z.B. anonymisierte Informationen zur Nutzung von Swisscom Produkten und Dienstleistungen werden nur mit der ausdrücklichen Zustimmung (Opt-in) unserer Kunden genutzt. Eine Nutzung und Weitergabe weiterer Datentypen findet aktuell nicht statt und ist frühestens für Sommer 2017 angedacht.

#### **6) Werden die AGB nur wegen der Datenlieferung an Admeira angepasst?**

Nein. Wir bewegen uns in einem dynamischen Markt. Deshalb müssen auch die AGB von Zeit zu Zeit den aktuellen Gegebenheiten angepasst werden. Weiter steigen im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung auch die Anforderungen an die Transparenz über den Umgang mit Daten. Um dieser Entwicklung gerecht zu werden, haben wir uns zur Einführung einer separaten Datenschutzerklärung mit umfassenden Informationen über die Art und Weise



unserer Datenbearbeitung entschlossen. Darin enthalten sind insbesondere auch detailliertere Ausführungen zur Bearbeitung von Daten für Marketingzwecke.

### **7) Welche Daten nutzt Swisscom für Admeira?**

Swisscom stellt Admeira anonyme Angaben ihrer Kunden für die Nutzung im Rahmen der Werbevermarktung zur Verfügung. Dabei sind in Bezug auf die Art der Daten zwei Fälle zu unterscheiden:

- Auf der Basis eines jederzeitigen Widerspruchsrechts (Opt-out) nutzt Swisscom nur anonymisierte Angaben zum Geschlecht, zur Altersgruppe und Wohnregion ihrer Kunden.
- Weitere Angaben wie Informationen zur Nutzung von Swisscom Produkten und Dienstleistungen werden nur mit der ausdrücklichen Zustimmung (Opt-in) unserer Kunden für Admeira genutzt. Diese Daten werden zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht genutzt und weitergegeben.

### **8) Ich will das nicht, wie kann ich das verhindern?**

Unsere Kunden können der Verwendung von Daten durch Swisscom für Admeira jederzeit online im [Kundencenter](#) unter "Meine Daten" -> "Datenverwendung" oder telefonisch unter 0800 800 800 widersprechen oder ihre Zustimmung widerrufen.

### **9) Was ist ein Opt-in / Opt-Out?**

Beim Opt-in-Ansatz muss der Kunde aktiv seine Einwilligung für die Datennutzung geben. Das bedeutet: der entsprechende Schalter im Kundencenter ist standardmässig auf rot und muss durch den Kunden selber aktiv auf grün gesetzt werden. Erst dann ist eine Datennutzung und/oder Weitergabe erlaubt. Beim Opt-out-Ansatz ist es umgekehrt: wir dürfen die entsprechenden Daten ohne aktive Einwilligungshandlung nutzen, müssen dem Kunden aber ein Widerspruchsrecht einräumen. Das bedeutet: der zugehörige Schalter im Kundencenter ist standardmässig auf grün. Wenn der Kunde mit der Datennutzung nicht einverstanden ist, muss er diesen selber auf rot setzen bzw. via Hotline setzen lassen. Ab diesem Zeitpunkt ist eine Datennutzung nicht mehr erlaubt und alle bereits genutzten/weitergegebenen Daten werden innert 2 Arbeitstagen gelöscht.

### **10) Was heisst „Swisscom anonymisiert die Daten“ konkret? Wie geschieht das?**

Swisscom stellt Admeira ausschliesslich Segmentinformationen zur Bildung von Zielgruppen zur Verfügung. Unter Segmentinformationen sind Angaben zur Zugehörigkeit zu einer Interessengruppe zu verstehen, die eine optimierte Marketingansprache erlauben. Diese Informationen erlauben Admeira (oder den Partnern des Admeira-Netzwerks) keine



Identifikation einzelner Personen, sondern nur von Gruppen. Beispiel: Sämtliche Männer einer bestimmten Region in einer bestimmten Altersklasse.

Dazu setzt Swisscom eine sogenannte k-Anonymisierung (Faktor 50) ein, bevor die Informationen an Admeira weitergeleitet werden. Dieses Verfahren garantiert, dass für ein bestimmtes Kundenprofil immer mindestens 49 andere gleiche Profile existieren um die Anonymität auf Kundenebene zu gewährleisten. Damit ist die Identifizierung einer bestimmten Person ausgeschlossen.

Admeira identifiziert die Internetnutzer auf der Basis einer zufällig generierten Identifikationsnummer in einem Admeira Cookie (Cookie-ID), das im Browser ihres Computers oder mobilen Endgerätes gespeichert wird. Diese Cookie-ID erlaubt keinen Rückschluss auf die Identität einzelner Personen.

Kunden, die verhindern möchten, dass in ihrem Browser ein Cookie von Admeira installiert wird, können die unter dem folgenden Link verfügbare Opt-out Funktion von Admeira nutzen:

<http://www.admeira.ch/optout>

Weitere Informationen zur Datenbearbeitung durch Admeira von sind unter <http://admeira.ch/datenschutz> verfügbar.