

Die wichtigsten Fragen und Antworten zu den neuen AGB

1) Was sind die wichtigsten Anpassungen?

- Für alle Mobilfunk-Abonnenten von Swisscom gelten ab 1.10.2019 dieselben AGB wie auch für Festnetz-, Internet- und TV-Kunden. Besonderheiten des Mobilfunks werden im Dokument "Besondere Bedingungen Mobilfunk" festgehalten.
- 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 stehen alle Dokumente zur Verfügung.

2) Wieso bekomme ich so viele Unterlagen?

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.

Weiter ist mit der Zustellung der Unterlagen deren vertragliche Gültigkeit gewährleistet. Bei Kunden, bei welchen Swisscom über eine gültige E-Mailadresse verfügt, erfolgt die Zustellung per E-Mail, bei den Übrigen per Post.

3) Ich verstehe die Ausführungen zum Datenschutz nicht

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) Wieso erhalte ich schon wieder neue AGB? Ich habe doch bereits vor zwei Jahren Neue bekommen?

Die AGB werden nun zwar inhaltlich für Festnetz und Mobilfunk vereinheitlicht, für Festnetzdienstleistungen (Festnetztelefonie, Internet, TV) und Mobilfunk gibt es bei Swisscom



swisscom

jedoch weiterhin separate Verträge. Im Frühjahr 2017 verschickte Swisscom die neuen AGB an ihre Festnetzkunden, sie gelten demnach auch nur für den Festnetzvertrag.

Beim Mobilfunkvertrag erhielten die Kunden die neuen AGB bisher dann, wenn sie ein neues Gerät bezogen. Der grösste Teil der Mobilfunkabonnenten hat somit inzwischen bereits die neuen AGB. Um sicherzustellen, dass nun für alle Privatkunden dieselben AGB gelten, hat sich Swisscom entschlossen, die restlichen Mobilfunkabonnenten unabhängig von einem Gerätebezug aktiv zu informieren.

5) Wieso hat Swisscom ihre AGB angepasst?

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 vor gut zwei Jahren 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.

6) Was kann ich tun, wenn ich mit den neuen AGB oder generell mit der Allgemeinen Datenschutzerklärung nicht einverstanden bin?

Kunden, welche mit den neuen AGB und/oder generell mit der Allgemeinen Datenschutzerklärung nicht einverstanden sind, können ab Brief/E-Mailerhalt bis spätestens zum Inkrafttreten der Änderung (1. Oktober 2019) kündigen (Sonderkündigungsrecht).

7) Was kann ich tun, wenn ich nur mit einzelnen Datenverwendungen durch Swisscom nicht einverstanden bin?

Sie können Swisscom online im [Kundencenter](#) unter "Meine Daten" -> "Datenverwendung" oder direkt unter www.swisscom.ch/datenverwendung verschiedene Datenverwendungen untersagen, ohne dass Sie den Vertrag kündigen müssen. Alternativ können Sie diese Einstellungen auch via Hotline von unseren Mitarbeitenden vornehmen lassen.

8) Kann ich darauf beharren, dass der Vertrag mit den bisherigen AGB für mich weiterhin gilt?

In den bisherigen AGB, welche die bestehenden Kunden akzeptiert haben, ist für den vorliegenden Fall vorgesehen, dass der Kunde die Änderung entweder akzeptieren oder den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kündigen kann. Ein Verbleiben auf dem bisherigen Vertrag bzw. den bisherigen AGB ist nicht möglich. Denjenigen Kunden, die weder die neuen Bestimmungen akzeptieren noch selber kündigen wollen, wird Swisscom den Vertrag kündigen müssen.



swisscom

9) 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 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.

10) 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. Teilweise fragen wir Kunden auch aktiv nach ihrem Opt-in, zum Beispiel per Pop-up beim Login ins Kundencenter.

Beim Opt-out-Ansatz ist es umgekehrt: wir dürfen die entsprechenden Daten ohne aktive Einwilligungshandlung nutzen, räumen dem Kunden aber ein Widerspruchsrecht ein. 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 in der Regel innert 2 Arbeitstagen gelöscht.

11) 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 in anonymisierter Form werden nur mit der ausdrücklichen Zustimmung (Opt-in) unserer Kunden für Admeira genutzt.



swisscom

12) 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" -> «Werbevermarktung Dritter» oder telefonisch unter 0800 800 800 widersprechen oder ihre Zustimmung widerrufen.

13) 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.

14) Wieso tragen die AGB, die ich 2017 zum Festnetzvertrag erhalten habe, ein anderes Datum als jene zum Mobilfunkvertrag?

Seit der AGB-Version vom November 2016 wurde nur ein Link präzisiert und Verweise auf die neu eingeführten Coop-Mobile-Produkte und -Homepage ergänzt. Aus diesem Grund wurde ein neues Datum eingesetzt. Im Übrigen blieben die AGB unverändert. Dementsprechend ergibt sich für bestehende Kunden keinerlei Änderung.