

Swisscom-Raubzug auf persönliche Daten

Swisscom will Kundendaten weiterverkaufen und via Swisscom-TV und Internet zielgruppengerichtete Werbung schalten. Diese Vertragsänderungen kann man ablehnen. saldo sagt wie.

Alle Swisscom-Kunden erhalten in diesen Wochen gestaffelt einen neuen Vertrag, neue Allgemeine Geschäftsbedingungen und eine «Allgemeine Datenschutzerklärung». Im Begleitbrief verspricht die Swisscom, ihren Kunden «mit besten Services das Leben zu erleichtern». Es gelte, «die vielen neuen Möglichkeiten der digitalen Welt zu nutzen». Dazu bilde

2,4 Mio. Anschlüsse für Festnetztelefonie wies Swisscom Ende 2016 in der Schweiz aus

Swisscom «Kundenprofile» und bearbeite Kundendaten für die «Werbevermarktung mit Partnern».

Auch Suchbegriffe im Internet und TV-Vorlieben erfasst

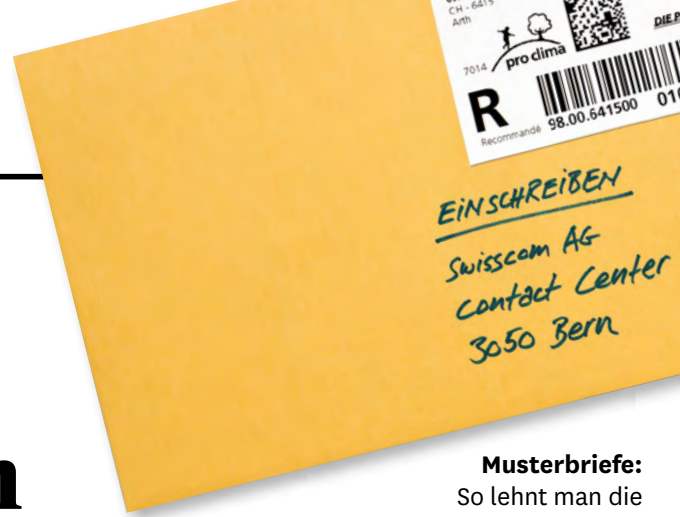
Wirklich schlau wird der Kunde aus dem seitenlangen Kleingedruckten nicht: Welche Daten Swisscom genau sammelt, was sie damit macht und wie sie die Daten vermarkten will, steht nirgends. Wer ganz genau liest, erfährt immerhin unter anderem:

- Mit der Annahme der Erklärung willigt er in das Sammeln, Bearbeiten und das Vermarkten seiner persönlichen Daten ein - inklusive Verkauf an «ausgewählte Vertragspartner».
- Gesammelt werden nicht nur die für die Vertragsabwicklung nötigen

Daten. Die Swisscom beschafft sich von Dritten auch Daten zur «Haushaltgrösse, Einkommensklasse und Kaufkraft, dem Einkaufsverhalten und Kontaktdaten von Angehörigen». Zudem kauft sie Daten über ihre Kunden, aus denen das «Surfverhalten auf Webseiten Dritter» und die Interessen des Kunden hervorgehen.

- Zudem beschafft sich Swisscom mit der «Datenschutzerklärung» einen Freipass für das Ausspionieren der «Kundenpräferenzen», etwa der Sender und TV-Sendungen, die sich Kunden ansehen, und der Internetbenutzung («Suchbegriffe», «abgegebene Bewertungen», «Warenkorbinhalte»).
- Alle diese erhobenen und zugekauften Daten werden dazu benutzt, «Kundenprofile zu erstellen».

Musterbriefe:
So lehnt man die Vertragsänderungen ab



So lehnen Sie die unerwünschten Vertragsänderungen ab

Wer vermeiden will, dass Swisscom seine persönlichen Daten sammelt, ein Persönlichkeitsprofil von ihm erstellt, diese Daten an Dritte verkauft und selbst zu Werbezwecken benutzt, kann dies verbieten. Diese Rechte hat Swisscom nämlich nur, wenn die Kunden die zugesandte Datenschutzerklärung annehmen.

Laut Swisscom haben die Kunden drei Möglichkeiten zu widersprechen: via Einloggen auf der Swisscom-Website, via Telefon-Hotline oder in einem Swisscom-Shop.

Von allen drei Varianten ist abzuraten. Grund:

- Wer sich bei Swisscom einloggt, muss neue persönliche

Daten angeben und kann die Personendaten nur teilweise sperren. Weiterer Nachteil: Der Zeitaufwand für die Sperrung ist gross. Die Juristin Ursula Uttinger, Präsidentin des Datenschutzforums, hat ihre Daten im Kundencenter auf www.swisscom.ch soweit möglich gesperrt. Sie brauchte dafür 30 Minuten.

■ Als Alternative schlägt Swisscom einen Anruf auf die Gratisnummer 0800 800 800 vor. Nur: Wer anruft, erfährt als Erstes, dass die Swisscom ungefragt einen elektronischen Stimmabdruck macht.

■ Laut Swisscom kann man die Sperrung der persönlichen Daten auch im Swisscom-Shop

in Auftrag geben. Ein Test von saldo in Zürich scheiterte. Swisscom-Sprecher Armin Schädeli: «Wir werden die Shop-Mitarbeitenden nochmals darauf hinweisen.»

saldo empfiehlt: Wer das Sammeln, die Bearbeitung und die Vermarktung seiner Daten durch die Swisscom wirksam sperren will, soll einen eingeschriebenen Brief senden und eine Kopie davon behalten (siehe Musterbrief 1). So hat man einen Beleg, dass die Datenverarbeitung untersagt wurde.

Neben der Datenschutzerklärung verschickt Swisscom auch einen neuen Vertrag. Er bringt für die Kunden mehrere Nachteile. So wurde die Mahn-

gebühr auf 30 Franken erhöht. Zudem drohen höhere Inkassokosten. Die nächste Nummer des «K-Tipp» vom 22. März wird darauf näher eingehen.

Wer mit dem neuen Vertrag nicht einverstanden ist, muss reagieren. Schreiben Sie Swisscom per Einschreiben: «Ihren neuen Vertrag mit den neuen AGB und den Datenschutzerklärungen akzeptiere ich nicht. Ich halte am bisherigen Vertrag fest» (siehe Musterbrief 2). Wenn Sie nichts tun, gilt der neue Vertrag als akzeptiert.

Die Vorlagen für die Briefe finden Sie zum Herunterladen unter www.saldo.ch → Service → Musterbriefe



[Vorname Nachname]
[Strasse Nr.]
[PLZ Ort]

EINSCHREIBEN
Swisscom AG
Contact Center
3050 Bern

[Ort und Datum]

Betrifft: Datenschutz

Sehr geehrte Damen und Herren

Sie haben mir kürzlich die neue Datenschutzerklärung der Swisscom gestellt. Ich lehne sie ab. Ich ersuche Sie, keine persönlichen Daten von mir und meiner Familie zu sammeln und zu bearbeiten, die für die Benützung der individuell vereinbarten Dienstleistungen nicht zwingend nötig sind. Ich verbiete Ihnen die Weitergabe meiner Daten an andere Unternehmen.

Ich ersuche Sie, die bereits beschafften Daten unverzüglich zu löschen, soweit sie nicht für die Vertragsabwicklung und Rechnungsstellung notwendig sind.

Mit der Erstellung, Speicherung oder Verwendung eines elektronischen Stimmabdrucks bin ich nicht einverstanden. Ich ersuche Sie, auch diese Daten unverzüglich zu löschen.

Besten Dank für Ihre Bemühungen.

Freundliche Grüsse

[Vorname Nachname]
[Unterschrift]

[Vorname Nachname]
[Strasse Nr.]
[PLZ Ort]

EINSCHREIBEN
Swisscom AG
Contact Center
3050 Bern

[Ort und Datum]

Betrifft: Ablehnung der Vertragsänderung

Sehr geehrte Damen und Herren

Sie haben mir kürzlich einen neuen Vertrag inklusive AGB und Datenschutzerklärung zugeschickt. Ich akzeptiere die Vertragsänderungen nicht und halte am bisherigen Vertragsverhältnis fest.

Unabhängig davon ersuche ich Sie, keine persönlichen Daten von mir und meiner Familie zu sammeln und zu bearbeiten, die für die Benützung der individuell vereinbarten Dienstleistungen nicht zwingend nötig sind. Ich verbiete Ihnen die Weitergabe meiner Daten an andere Unternehmen.

Ich ersuche Sie, die bereits beschafften Daten unverzüglich zu löschen, soweit sie nicht für die Vertragsabwicklung und Rechnungsstellung notwendig sind.

Mit der Erstellung, Speicherung oder Verwendung eines elektronischen Stimmabdrucks bin ich nicht einverstanden. Ich ersuche Sie, auch diese Daten unverzüglich zu löschen.

Freundliche Grüsse

[Vorname Nachname]
[Unterschrift]

Musterbrief 1: Ablehnung Datenschutzerklärung

Diese Datensammlung, Bearbeitung und Vermarktung ist laut Datenschutzgesetz nicht zulässig - ausser der Kunde erklärt sich damit einverstanden. Die Swisscom dreht den Spiess aber um: Sie verlangt keine Zustimmung des Kunden, sondern eine Ablehnung. Wer der Bearbeitung seiner Daten nicht zustimme, könne das «neu und einfach selbst in die Hand nehmen», schreibt Swisscom. Im Klartext: Der Kunde muss aktiv werden, um seine Daten zu sperren. Das kostet Zeit und Nerven (siehe Kasten).

saldo weiss: Swisscom will die Kundendaten unter anderem, um das Geschäft mit Werbung im Fernsehen und im Internet auszubauen. Dies tut sie über die Vermarktungsfirma Admeira. Das Unternehmen gehört je zu einem Drittel der SRG, dem Medienkonzern Ringier und der Swisscom.

1604 Mio. Franken
Reingewinn erzielte Swisscom im letzten Jahr

Musterbrief 2: Ablehnung aller Vertragsänderungen

Die Swisscom verkauft Admeira ab dem 1. April paketweise angeblich anonymisierte Personendaten ihrer Kunden, die ein ähnliches Profil aufweisen bezüglich Geschlecht, Altersgruppe und Wohnregion. Die Vermarktungsfirma Admeira verknüpft diese Personendaten mit Informationen darüber, wie die Swisscom-Kunden das Internet nutzen und welche Surfgeohnheiten sie haben.

Beispiel: Admeira erhält von Swisscom ein Datenpaket mit Angaben von 50 Männern, die zwischen 30 und 40 Jahre alt sind und im Berner Mittelland leben. Admeira kann aus dieser Gruppe einen Swisscom-Kunden filtern, der mehrmals dieselbe Internetseite über Styling und Mode angeklickt hat. Besucht dieser Mann das Swisscom-Portal Bluewin.ch, erhält er Mode- und Kosmetikwerbung.

Swisscom will auch in die TV-Werbung einsteigen. 1,25 Millionen Kunden haben einen entsprechenden Swisscom-TV-Anschluss. Sie sollen neu zielgruppengerichtete Werbung empfangen. Das heisst: Eine Familie mit kleinen Zwillingen wird andere Spots sehen als das Rentnerpaar im Nachbarhaus.

Brisant: Die rechtlichen Grundlagen für diese Art Werbung fehlen. Die Swisscom, die SRG und Admeira schweigen dazu. Das Bundesamt für Kommunikation bestätigt saldo, dass die SRG im letzten Dezember ein Gesuch für eine Konzessionsänderung eingereicht hat. Die SRG darf zielgerichtete Werbung nur ausstrahlen, wenn der Bundesrat die Konzessionsverordnung muss unter Umständen angepasst werden. Alenka Ambroz