



Kabel Deutschland

Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit	
Eing.	16. MAI 2012
Anig.	<i>Uu</i> 183-217#0026

Kabel Deutschland Vertrieb und Service GmbH
Betastr. 6-8 · 85774 Unterföhring

Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz
und die Informationsfreiheit
Referat VIII
Herrn Ekkehard Valta
Husarenstraße 30
53117 Bonn

19544/12

Kontakt:
Tel: 089 960
Fax: 089 960
E-Mail: datenschutzbeauftragter@kabeldeutschland.de
Datum: 30. April 2012

Leitfaden Verkehrsdatenspeicherung

hier: Telefondienst – Für sonstige Zwecke – Erkennung v. Störungen

Sehr geehrter Herr Valta,

mit diesem Schreiben nehmen wir Bezug auf den von Ihrem Haus ausgegebenen Leitfaden zur Speicherung von Verkehrsdaten. Im Kapitel „Telefondienst – Für Sonstige Zwecke – Erkennung von Störungen“ empfehlen Sie eine Speicherung von höchstens sieben Tagen. Ansonsten sollte mit Statistiken oder anonymisierten Daten gearbeitet werden. Eine längere Speicherung könne bei konkreten Störungen fallweise erforderlich sein.

Wie Ihnen bereits bekannt ist, speichert Kabel Deutschland Telefonverkehrsdaten zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen zum heutigen Zeitpunkt für eine Dauer von 14 Tagen nach Verbindungsende. Nach hiesiger Auffassung steht diese Speicherpraxis sowohl im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben des § 100 Abs. 1 TKG als auch mit den Feststellungen im Urteil des BGH vom 13.01.2011 (Az.: III ZR 146/10). In diesem Zusammenhang möchten wir nochmals darauf hinweisen, dass die allgemeine Festlegung der siebentägigen Speicherfrist als Höchstfrist keine zwingende Schlussfolgerung aus dem Urteil des BGH darstellt. Im Gegenteil entbindet dieses Urteil die Rechtsanwender nicht von der Vornahme einer Verhältnismäßigkeitsprüfung, die naturgemäß nur anhand der konkreten Gegebenheiten vorgenommen werden kann.

Wir verstehen daher den von Ihnen ausgegebenen Leitfaden so, dass diese Grundsätze weiterhin Geltung beanspruchen und eine längere Speicherung als sie von Ihrem Haus in dem Leitfaden vorgesehen mit einer konkreten Begründung unter Einhaltung des Erforderlichkeitsgrundsatzes und der Regelung des § 100 Absatz 1 TKG möglich sein und blei-

Kabel Deutschland Vertrieb und Service GmbH
Hausanschrift Betastr. 6-8, 85774 Unterföhring
Bankverbindung Deutsche Bank, **Bankleitzahl** 380 700 59, **Kontonummer** 044 577 500
Handelsregister Amtsgericht München, HRB 145 837, **Sitz der Gesellschaft** Unterföhring, **Steuernummer** 143/153/10114, **USt.-IdNr.** DE813702351
Geschäftsführer Dr. Adrian v. Hammerstein, Dr. Manuel Cubero del Castillo-Olivares, Erik Adams, Dr. Andreas Siemen



ben muss, und zwar nicht nur in Form von Statistiken und einzelnen, konkret von einer Störung betroffenen Kundendatensätzen. Auch die Speicherung des kompletten Kundendatenbestandes für die Dauer von 14 Tagen ist daher datenschutzrechtlich zulässig, sofern diese Datenspeicherung erforderlich, insbesondere verhältnismäßig ist.

Im Rahmen dieser Verhältnismäßigkeitsprüfung hat Kabel Deutschland die Interessen der von der Speicherung dieser Daten Betroffenen zu berücksichtigen und zur größtmöglichen Entfaltung zu bringen. Dabei haben wir nicht nur das Interesse unserer Telefonkunden an einer möglichst kurzfristigen Löschung ihrer Verkehrsdaten, sondern auch das Interesse unserer Kunden an einer möglichst raschen und wirksamen Störungsbeseitigung zu berücksichtigen. Bei einer generellen Kürzung der Speicherung von 14 auf nur sieben Tage würde die Qualität der Störungsbeseitigung jedoch erheblich leiden.

Wir möchten an dieser Stelle herausstreichen, dass dies insbesondere für sogenannte „Langzeitstörungen“ gilt, die nicht innerhalb einer Frist von sieben Tagen nach ihrem erstmaligen Auftreten vollständig analysiert und beseitigt werden können, sei es weil die für die Störungsbeseitigung erforderlichen Arbeiten besonders komplex sind oder weil die Störungen mit Verzögerung von unseren Kunden gemeldet werden. Für die betroffenen Kundengruppen würde bei einer Verkürzung der Speicherdauer auf sieben Tage daher mit einer deutlich spürbaren Erhöhung der Entstördauer zu rechnen sein. Dies würde immerhin ca. 10% der im Jahr 2011 aufgetretenen Störungen betreffen.

Kabel Deutschland hat bei der Wahl der Speicherfrist daher zu berücksichtigen, dass ihre Kunden bei einer so grundlegenden Dienstleistung wie dem Telefonanschlussdienst eine umgehende Störungssuche und -beseitigung erwarten. Für Kabel Deutschland ist es ein wichtiges Anliegen, diese Serviceerwartungen nicht zu enttäuschen. Die Erfahrung unserer Kollegen im Technischen Kundenservice zeigt jedoch, dass Kundenbeschwerden bereits bei einer wenige Tage andauernden Störung signifikant steigen. Gerade bei komplexen Störungen mit erhöhtem Beseitigungsaufwand würde eine zusätzliche Erschwerung der Entstörung durch Wegfall der Datengrundlage nach Ablauf von sieben Tagen zu einem weiteren Anstieg der Beschwerden und Unzufriedenheit der Kunden führen.

Selbstverständlich ist es für Kabel Deutschland von grundlegender Bedeutung, nicht nur die Serviceerwartungen unserer Kunden, sondern im Rahmen der dafür erforderlichen Dienstleistungen die Datenschutzerfordernungen vollumfänglich zu erfüllen. Wir verstehen daher auch die schon bisher in Ihrem Leitfaden zur Speicherung von Verkehrsdaten enthaltenen Hinweise zu den Möglichkeiten der Datenverarbeitung nach Ablauf von sieben Tagen in Form von Statistiken, anonymisierten Auswertungen und fallweisen Speicherungen so, dass auch mit dem von Ihrem Haus gewünschten Modell eine vollumfängliche Störungsbeseitigung weiterhin möglich bleiben soll.

Zu den bei Kabel Deutschland und den eingesetzten Systemen bestehenden Möglichkeiten bei der Ausgestaltung einer Anonymisierung von Telefonverkehrsdaten, der Erstellung von Statistiken und der fallweisen Speicherung betroffener Verkehrsdaten können wir jedoch erst vollständig Stellung nehmen, wenn wir hierzu, insbesondere zu einer fallweisen Speicherung, weitere Rahmenbedingungen erfahren, die Ihr Haus hierfür vorsieht. Erst anhand dieser Informationen können wir eine zuverlässige Aussage dazu treffen, ob auch eine fallweise Speicherung oder nur eine pauschale Speicherung über den Ablauf der siebentägigen Speicherfrist hinaus, näm-



Kabel Deutschland

lich für eine Dauer von 14 Tagen die im Raum stehenden Interessen unserer Kunden zu einem schonenden Ausgleich bringen kann. Bereits an dieser Stelle sei zur Erläuterung angemerkt, dass beispielsweise anonymisierte Datenbestände zwar für die Analyse von Großstörungen ihren Beitrag leisten können. Einzelstörungen können damit jedoch nicht mehr zutreffend aufgelöst werden.

Insofern möchten wir Sie abschließend bitten, uns nähere Informationen zu den Kriterien zukommen zu lassen, die Ihr Haus für die fallweise Speicherung von Verkehrsdaten vorsieht. So wäre es für die Kollegen aus dem für die Beseitigung komplexer Störungen zuständigen Fachbereich Technical Operations beispielsweise von größtem Interesse zu erfahren, welche Störungssachverhalte eine erlaubte verlängerte „fallweise“ Speicherung auslösen können und welche sonstigen Bedingungen hierfür vorgesehen sind. Haben Sie bereits vorab vielen Dank für weitergehende Informationen hierzu.

Für weitere Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit gerne zur Verfügung!

Mit freundlichen Grüßen

Rechtsanwältin
Konzerndatenschutz Kabel Deutschland