



# Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) für De-Mail

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gilt der [Allgemeine Datenschutzhinweis der Telekom Deutschland GmbH](#). Weiterführende und erläuternde Antworten auf „Häufige Fragen“ finden Sie [hier](#). Bei der Nutzung dieses Produktes gelten ergänzend die nachfolgenden Hinweise.

## 1. Wo finde ich die Informationen, die für mich wichtig sind?

Dieser Datenschutzhinweis gibt einen Überblick über die Punkte, die für die Verarbeitung Ihrer Daten im Rahmen von **De-Mail** durch die Telekom gelten.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz sowie die allgemein gültigen Regelungen erhalten Sie auf <https://www.telekom.com/de/verantwortung/datenschutz-und-datensicherheit/datenschutz> und unter <http://www.telekom.de/datenschutzhinweise>.

## 2. Welche Daten werden erfasst und wofür werden sie verwendet?

Die De-Mail-Daten werden im De-Mail-System unter hohen Sicherheitsvorkehrungen in zwei nach ISO 27001 zertifizierten Rechenzentren in Deutschland (Frankfurt am Main) redundant gespeichert.

Dabei halten wir uns an die gesetzlichen Löscho- und Aufbewahrungsfristen für die jeweiligen Datenarten.

### 2.1. Vertragsdaten

Wenn Sie als unser Kunde De-Mail nutzen, erfassen und verarbeiten wir die für die Begründung, Durchführung, Änderung und Beendigung des Vertrages erforderlichen nachfolgend aufgeführten Daten (Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO):

#### 2.1.1. Identitätsdaten

Zur eindeutigen Identifizierung erheben wir im Rahmen des Registrierungsprozesses gemäß § 3 Abs. 2 De-Mail-Gesetz persönliche Daten wie folgt:

Privatpersonen: Vorname, Name, Anschrift, Geburtsdatum und Geburtsort bzw.

Juristische Personen oder Personengesellschaften: Firma, Name oder Bezeichnung, Rechtsform, Registernummer, soweit vorhanden, Anschrift des Sitzes / der Hauptniederlassung, Namen der Mitglieder des Vertretungsorgans / der gesetzlichen Vertreter; sofern ein Mitglied des Vertretungsorgans / der gesetzliche Vertreter eine juristische Person ist, deren Firma, Name oder Bezeichnung, Rechtsform, soweit vorhanden Registernummer, Anschrift des Sitzes / der Hauptniederlassung,

Diese Daten werden in einem Identifizierungsprozess anhand eines vorzulegenden amtlichen Lichtbildausweises verifiziert. Alternativ können natürliche Personen auch den elektronischen Identitätsnachweis (eID-Funktion) mittels Personalausweis zur Online-Identifizierung nutzen. Es werden auch in diesem Fall ausschließlich die zuvor genannten Daten ausgelesen und gespeichert.

Sollten sich während der Dauer des Vertragsverhältnisses Änderungen an den Identitätsdaten ergeben, so sind die aktuellen Daten ebenfalls der Telekom Deutschland mitzuteilen und ggf. ist eine erneute Identifizierung erforderlich.

Die De-Mail-Identitätsdaten (sowohl ursprüngliche als auch geänderte) sowie Informationen zum Kontostatus werden getrennt von anderen (Kunden-)Daten verschlüsselt in einer Kundendatei im De-Mail-System gespeichert und für die Dauer des Vertrages bis einschließlich 10 Jahre

nach Vertragsende (gerechnet ab dem 31.12. des Jahres, in dem der Vertrag endet) aufbewahrt (§ 13 Abs. 2 De-Mail-Gesetz). Die Daten werden, bis auf in den unter Punkt 4 genannten Fällen, nicht an Dritte weitergegeben.

### 2.1.2 Daten zu Abrechnungszwecken

Für Privatkunden ist die Nutzung von De-Mail kostenlos. Insofern werden keine Daten zu Abrechnungszwecken erhoben.

Bei Geschäftskunden wird monatlich ein tarif- und leistungsabhängiger Preis zur Überlassung von De-Mail in Rechnung gestellt. Dazu erhebt und verarbeitet die Telekom Name bzw. Firma, Anschrift, Auftragsnummer, De-Mail-Domain und Vertragstyp bzw. gebuchter Tarif sowie Ihre Kontoverbindungsdaten (bei SEPA-Lastschriftverfahren).

### 2.1.3. Daten zur Bereitstellung der De-Mail-Dienste

Bei der Nutzung von De-Mail fallen, wie bei anderen elektronischen Kommunikationsverbindungen auch, Verkehrsdaten an. Diese umfassen die De-Mail Adresse des Senders und des Empfängers, die Account-ID, den De-Mail Diensteanbieter (DMDA) des Senders und des Empfängers, das Datum und den Zeitpunkt des Versands und des Eingangs, die gewählte Versandoption, das jeweils verwendete Authentisierungsniveau, die Größe der De-Mails, Inhalte der De-Mails, ggf. E-Mailadresse.

Diese Daten werden für die Dauer der Vertragsbeziehung gespeichert bzw. wenn die Daten mit einer konkreten De-Mail verknüpft sind, solange bis Sie die jeweilige De-Mail in Ihrem Postfach löschen.

Die Nutzungsdaten umfassen beispielsweise die verwendeten Login-Daten, um die Authentifizierung zu ermöglichen. Diese Daten werden im De-Mail-System für die Dauer ihrer Gültigkeit gespeichert (z. B. bis Sie Ihren Benutzernamen ändern oder eine neue Mobilfunknummer oder einen neuen Personalausweis hinterlegen) bzw. im Falle des Passworts bis nach dem dritten Passwortwechsel (270 Tage), um die Passwortrichtlinien einzuhalten. Im Webfrontend werden die Logindaten unmittelbar nach Beendigung der Session gelöscht.

### 2.1.4. Daten zur Nutzung des De-Mail-spezifischen Beratungsservice mit Rückruf über das Kontaktformular

Wenn Sie über unser De-Mail-spezifisches Formular mit Rückrufwunsch mit uns Kontakt aufnehmen, speichern wir Ihre dort eingefügten Daten, den Inhalt Ihrer Nachricht und Dateien, die Sie ggf. hochgeladen oder angehängen haben, um Ihre Fragen zu beantworten.

Die im gesamten Formular mit (\*) gekennzeichneten Pflichtfelder sind notwendig, um den De-Mail-spezifischen Beratungs- und Rückrufservice nutzen zu können. Notwendig sind Ihr Anliegen, Datum und Termin für einen Rückruf, Ihre bevorzugte Kontakt-Rufnummer und – um Sie anzusprechen zu können – die Anrede und Ihr Name. Alle weiteren Angaben unterstützen eine optimale und zügige Beratung und Buchung unseres Produkts „De-Mail“. An Ihre E-Mail-Adresse senden wir insbesondere eine Bestätigung Ihres Rückrufwunsches. Sollten wir Sie nicht erreichen oder im Ausnahmefall (bspw. aufgrund von technischen Störungen) Ihrem Rückrufwunsch nicht entsprechen können, werden wir Sie auf diesem Wege informieren und vor allem eine schnelle Alternative abstimmen. Gleiches gilt für den Fall, dass im Nachgang eines Telefonats weitergehender Informationsaustausch gewünscht oder notwendig wird. Eine sonstige Nutzung oder Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

Wenn Sie bereits De-Mail Kunde sind, benötigen wir zur hinreichenden, gesetzlich geforderten Identifikation außerdem zusätzliche Angaben zu Ihrer Person (z. Bsp. Adressdaten) und Ihre De-Mail Adresse.

Alle von Ihnen erhobenen Daten werden nur für die Korrespondenz mit Ihnen verarbeitet und außerdem zu dem Zweck, zu dem Sie uns die Daten jeweils im Rahmen dieser Kommunikation überlassen haben, wie z. B. zur Bearbeitung Ihrer Anfrage oder um Ihrem Rückrufwunsch nebst Nachbearbeitung nachzukommen. Hochgeladene Dateien werden automatisch nach 30 Tagen und die übrigen Daten i.d.R. automatisch gelöscht, nachdem Ihr Anliegen von uns abschließend bearbeitet wurde und keine Gründe für eine weitere Aufbewahrung und Übernahme ins De-Mail-Kundensystem gegeben sind. (z. B. anschließende Produktbuchung oder sonstige Erfüllung [vor-]vertraglicher Maßnahmen und Zwecke). Bitte beachten Sie insofern unsere ergänzenden und auch als solche gekennzeichneten Informationen im Formular sowie unsere weiteren [Datenschutzhinweise zum De-Mail Web-Frontend](#) und für den Besuch der Webseite der Telekom ansich geltende [Datenschutzhinweise für die Internet-Seite der Telekom](#).

In diesem De-Mail-spezifischen Angebot stützen wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO, weil sie zur Erfüllung Ihres Vertrags zu De-Mail oder bezogen auf Ihre Anfrage im Zusammenhang mit der Buchung von De-Mail erfolgt (Erfüllung vorvertraglicher Maßnahmen). Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht, es sei denn, Sie willigen hierin gesondert ein oder es bestehen gesetzliche Pflichten.

#### 2.2. Daten- und Betriebssicherheit (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO, § 100 TKG)

Die von Ihnen verwendeten Login-Daten werden neben der Verwendung zu vertraglichen Zwecken auch für Zwecke der Datensicherheit und zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs des De-Mail-Systems erhoben und verwendet.

#### 2.3. Standortdaten

Auf den Seiten des De-Mail Webfrontends werden keine Standortdaten (z. B. IP-Adresse) erhoben. Wenn Sie allerdings auf die allgemeinen Produktseiten der Telekom wechseln und insbesondere wenn Sie die Lasche „Terminvereinbarung und Shop Suche“ anklicken, wird Ihre IP-Adresse erhoben und im letzteren Fall an Google übertragen. Für weitere Informationen wird auf die für die jeweilige Webseite geltenden Datenschutzhinweise verwiesen.

### 3. Wo werden meine Daten verarbeitet?

Die Datenverarbeitung im Rahmen von De-Mail findet ausschließlich in Deutschland statt.

### 4. An wen gibt die Telekom meine Daten weiter?

Einige Daten müssen unter strengen vertraglichen und gesetzlichen Auflagen weitergegeben werden:

#### 4.1. An Auftragsverarbeiter

Das sind konzerninterne als auch spezialisierte und regelmäßig zertifizierte externe Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (professionelle Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). Die Telekom Deutschland GmbH bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich. Im Rahmen von De-Mail beauftragen wir Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: Deutsche Telekom Security GmbH (Generalunternehmenschaft) und weiteren Auftragnehmern im Rahmen der (elektronischen) Identifizierung (Identity Trust Management AG, TimeTrax GmbH, Bundesdruckerei GmbH), IT-Betrieb (T-Systems Multimedia Solutions GmbH), Beratung/Beauskunftung/Kundenservice (Deutsche Telekom Service GmbH), IT-Dienstleistungen und Service/Support/ Kontaktformular mit Rückruf (T-Systems International GmbH, Deutsche Telekom IT GmbH, Deutsche Telekom Technik GmbH), technischer Support (Deutsche Telekom Individual Products & Solutions GmbH), Druck/Lettershop (Paragon Communications Weingarten GmbH), Akten-, Festplatten- und Daten(träger)entsorgung bzw. -vernichtung (REISSWOLF Akten- und

Datenvernichtung GmbH, documentus Deutschland GmbH) sowie die Sperrhotline 116 116 (Servodata GmbH). In den meisten Fällen handelt es sich bei den Auftragsverarbeitern um andere Gesellschaften des Telekom-Konzerns. Die Auftragsverarbeiter werden von uns vorab sorgfältig ausgewählt und regelmäßig kontrolliert.

#### 4.2. Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung (Art. 6 Abs. 1 c) und e) DSGVO)

Auf Verlangen muss die Telekom nach § 16 De-Mail-Gesetz Dritten Auskunft über Name und Anschrift eines De-Mail Nutzers erteilen, sofern der Dritte einen Rechtsanspruch gegen den Nutzer glaubhaft macht. Das Formular zum Auskunftersuchen nach § 16 De-Mail-Gesetz finden Sie [hier](#).

Zudem sind wir in bestimmten Fällen verpflichtet, Daten an staatliche Stellen zu übermitteln, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist bzw. ein entsprechender Gerichtsbeschluss vorliegt (z. B. im Rahmen der Strafverfolgung oder der Terrorismusbekämpfung) (§§ 94 ff. StPO, § 2 Artikel 10-Gesetz, § 112 TKG i. V. m. § 7 KDAV).

### 5. Welche Rechte habe ich?

Die Ihnen nach DSGVO zustehenden Rechte auf Auskunft (§ Art. 15 DSGVO), Berichtigung bzw. Ergänzung (Art. 16 DSGVO), Widerruf einer erteilten Einwilligung (Art. 7 Abs. 3 DSGVO), Widerspruch (Art. 21 Abs. 2 DSGVO), Löschung (Art. 17 DSGVO), Einschränkung (Art. 18 DSGVO), Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO) sowie Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde (Art. 77 DSGVO) gelten natürlich auch im Falle von De-Mail. Genauere Informationen finden Sie in den [Allgemeinen Datenschutz Hinweisen der Telekom](#).

Bitte beachten Sie, dass im Falle der Geltendmachung Ihres Rechts auf Löschung bezogen auf vertragsrelevante Daten der Kündigungsprozess greift. Zudem ist ein Löschen der Daten erst nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen (siehe oben) möglich. Bis dahin werden Ihre Daten sicher im De-Mail Langzeitarchiv aufbewahrt.

Hinsichtlich Ihres Rechts auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO) steht Ihnen in Ihrem De-Mail Konto unter den Kontoeinstellungen eine Datenexport-Funktion zur Verfügung, über die Sie Ihre bei uns hinterlegten personenbezogenen Daten in einem maschinenlesbaren Format exportieren können. Das bedeutet auch, dass Sie Ihre Kontakte im persönlichen Adressbuch (im vCard oder CSV-Format) und Ihre Nachrichten im Postfach (im MBOX-Format) exportieren können. Beim Nachrichtexport werden sämtliche Inhalte und vorhandenen Dateianhänge unter Beibehalt des Integritätsschutzes exportiert. Diese Export-Möglichkeiten stehen Ihnen von Gesetzes wegen auch noch bis zu drei Monate nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Danach werden sämtliche Daten automatisiert und unwiederbringlich gelöscht.

### 6. Wie kann ich De-Mail nutzen?

Der Zugang zum De-Mail Postfach erfolgt verschlüsselt, entweder über ein De-Mail Gateway, welches an Ihre E-Mail Infrastruktur angeschlossen wird oder alternativ über eine Weboberfläche (Webfrontend) mit einem aktuellen Webbrowser. Hier können Nachrichten erstellt und versendet sowie unterschiedliche Versandoptionen ausgewählt werden. Eingehende und versendete Nachrichten werden in speziellen Ordnern abgelegt. Informationen, insbesondere zum Anmeldeverfahren und zum Leistungsumfang, finden Sie in den Leistungsbeschreibungen unter [www.telekom.de/aqb](http://www.telekom.de/aqb) unter dem Stichwort De-Mail sowie im Informationsblatt zu § 9 De-Mail-Gesetz, das Sie [hier](#) finden.

### 7. Wie erhalte ich eine De-Mail-Adresse und kann ich ein Pseudonym verwenden?

Zur Nutzung von De-Mail wird eine De-Mail Adresse vergeben. Diese enthält bei natürlichen Personen den Nachnamen sowie Vorname(n) oder Teile davon. De-Mail Adressen von Firmen und Institutionen haben eine Bezeichnung im Domänenteil, welche in direktem Bezug zu Ihrer Firma, Namen oder sonstigen Bezeichnung steht. Wenn Sie De-Mail nutzen möchten, müssen Sie sich zuvor [registrieren](#) und anschließend

identifizieren.

Privatkunden können sogenannte Pseudonym-De-Mail-Adressen nach eigenen Wünschen einrichten, die speziell gekennzeichnet sind und somit die Adresse gegenüber dem Empfänger als Pseudonym ausweist. Auch bei Einrichtung einer Pseudonym-De-Mail-Adresse muss sich der Inhaber eindeutig gegenüber dem De-Mail Diensteanbieter identifizieren.

## 8. Wie funktioniert der Verzeichnisdienst De-Mail?

Sie haben die Möglichkeit, ausgewählte Daten im De-Mail Verzeichnisdienst einzutragen. Dieser funktioniert wie ein öffentliches Verzeichnis (vgl. Telefonbuch), steht allerdings nur angemeldeten De-Mail-Nutzern zur Verfügung. Den Umfang der Veröffentlichung Ihrer Daten können Sie jederzeit über Ihr De-Mail-Konto beschränken oder die Eintragung auch vollständig löschen.

Zudem können Sie über den Verzeichnisdienst gegenüber Behörden und anderen öffentlichen Stellen den Zugang eröffnen. Das bedeutet konkret, dass Sie sich gegenüber diesen Stellen damit einverstanden erklären, behördliche Schreiben per De-Mail zugestellt zu bekommen. Im Fall einer De-Mail gilt das Schreiben / Dokument als zugestellt, sobald es in Ihrem bzw. im Postfach der öffentlichen Stelle in bearbeitbarer Weise tatsächlich vorliegt. Eine 3-Tages-Fiktion, wie bei der Zustellung per Briefpost, gibt es bei De-Mail nicht. Das ist relevant, wenn gesetzliche oder sonstige verbindliche Fristen zu beachten sind.

## 9. Wie wird die Sicherheit meiner De-Mail-Daten gewährleistet?

### 9.1. Allgemein

Als akkreditierter De-Mail Diensteanbieter erfüllen wir die durch das De-Mail-Gesetz geforderten und durch die Technische Richtlinie De-Mail konkretisierten hohen Anforderungen an die organisatorische und technische Sicherheit der angebotenen De-Mail Dienste, um Ihre bei uns vorgehaltenen personenbezogenen Daten vor unberechtigtem Zugriff und Missbrauch zu schützen. Die Einhaltung dieser Sicherheitsanforderungen wird regelmäßig durch die Aufsichtsbehörden (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik und Bundesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit) überprüft.

### 9.2. Verschlüsselung

#### 9.2.1. Transportverschlüsselung

Die Kommunikation zwischen Internetbrowser und dem De-Mail Postfach ist durch eine Transportverschlüsselung (TLS) gesichert. Bei der Transportverschlüsselung handelt es sich um eine Punkt-zu-Punkt-Verschlüsselung zwischen dem verwendeten Internetbrowser des De-Mail Nutzers und den Servern des De-Mail Diensteanbieters. Die verwendeten Verschlüsselungsalgorithmen werden durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik vorgegeben.

#### 9.2.2. Inhaltsverschlüsselung und Schadsoftwareprüfung

Der Inhalt von De-Mail Nachrichten ist sowohl beim De-Mail Diensteanbieter als auch bei der Übertragung zwischen den De-Mail Diensteanbietern verschlüsselt. Für diese Inhaltsverschlüsselung wird der S/MIME Standard verwendet.

Im Rahmen der Registrierung holen wir Ihre Einwilligung in die Schadsoftwareprüfung ein. Dazu sind wir gesetzlich verpflichtet. Wir dürfen Ihnen ohne diese Einwilligung die De-Mail Dienste nicht bereitstellen (§ 3 Abs. 4 Nr. 4 De-Mail-Gesetz). Beim Versand von Nachrichten findet eine automatische systemseitige Überprüfung auf Schadsoftware statt, um das De-Mail-System vor Viren und anderer Schadsoftware zu schützen. Zu diesem Zweck werden die Nachrichten über einen transportverschlüsselten Kanal ohne Inhaltsverschlüsselung an ein Virenprüftool innerhalb des De-Mail-Systems übermittelt. Nachrichten, die Schadsoftware enthalten, werden nicht versendet. In diesem Fall erhalten Sie eine entsprechende Systemmeldung. Eingehende Nachrichten werden ebenfalls auf Schadsoftware geprüft. Als infiziert festgestellte Nachrichten werden dem Empfänger nicht zugestellt. Sowohl der Absender als auch der Empfänger der Nachricht erhalten eine entsprechende Systemmeldung. Nachrichten, die während der Schadsoftwareprüfung als befallen identifiziert werden, werden nach Versand der Systemmeldungen gelöscht.

### 9.2.3. Ende-zu-Ende-Verschlüsselung

Darüber hinaus ist es möglich, eine De-Mail Nachricht Ende-zu-Ende verschlüsselt zu übertragen. Hierbei werden die Daten schon vom Absender verschlüsselt und können nur vom Empfänger wieder entschlüsselt werden. Dazu ist der vorherige Austausch entsprechender Schlüssel zwischen Sender und Empfänger erforderlich. Für eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung ist der Einsatz von spezieller Software notwendig, die nicht Gegenstand des De-Mail Angebotes der Telekom ist.

## 10. Wozu dient die qualifizierte elektronische Signatur?

Die qualifizierte elektronische Signatur ist die Entsprechung zur herkömmlichen Unterschrift in der elektronischen Welt. Sie ermöglicht die langfristige Überprüfbarkeit der Urheberschaft einer Erklärung im elektronischen Datenverkehr, wie etwa einer elektronischen Mail oder eines anderen elektronischen Dokuments. Mit Hilfe dieser Signatur ist zweifelsfrei feststellbar, wer ein Dokument erstellt hat und dass dieses Dokument danach nicht verändert wurde. So werden z. B. Versand- und Eingangsbestätigungen vom De-Mail Anbieter mit einer elektronischen Signatur versehen. Die qualifizierte elektronische Signatur besteht aus einem personengebundenen Signaturzertifikat (spezielle Datei), das entweder auf besonderen Karten oder auch auf dem Personalausweis mit Online-Ausweisfunktion gespeichert werden können. Zum elektronischen „Unterschreiben“ fügt man dieses Zertifikat in das zu unterzeichnende Dokument ein.

## 11. Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei der Telekom habe?

Bei Fragen oder Kommentaren erreichen Sie uns über das Kontakt-Formular. Sie können sich alternativ auch an unseren Kundenservice wenden oder an den Datenschutzbeauftragten der Deutschen Telekom AG, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, [datenschutz@telekom.de](mailto:datenschutz@telekom.de).