Ein Produkt von congstar

Allgemeiner Datenschutzhinweis der congstar Services GmbH („congstar“) für die Marke Penny Mobil

Allgemeines

Der Schutz deiner persönlichen Daten hat für die congstar einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, dich darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten dir zur Verfügung stehen.

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

Dieser **Allgemeine Datenschutzhinweis** gibt einen Überblick über die Punkte, die generell für die Verarbeitung deiner Daten durch die congstar gelten. Ergänzende Informationen zum Datenschutz bei der Nutzung der Produkte der Marke congstar, insbesondere zu Verwendungszwecken, Löschfristen etc., erhältst du in **den spezifischen Datenschutzhinweisen für das jeweilige Produkt (Mobilfunk) sowie die App und die Website unter** http://www.pennymobil.de/datenschutz.

2. Auf welcher rechtlichen Grundlage verarbeitet die congstar meine Daten?

Wir verarbeiten deine Daten nach den Regeln der europäischen und der deutschen Datenschutzgesetze (die im Folgenden genannten Vorschriften sind solche der europäischen Datenschutz-Grundverordnung, kurz DSGVO), d.h. nur, soweit und solange

- es für die **Erfüllung eines Vertrags** mit dir oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf deine Anfrage erfolgen, erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1b DSGVO) oder
- Du eine entsprechende **Einwilligung** in die Verarbeitung erteilt hast (Art. 6 Abs. 1a DSGVO)
- aufgrund **rechtlicher Verpflichtung**, z.B. Aufbewahrung von Unterlagen für handels- und steuerrechtliche Zwecke (Art. 6 Abs. 1c DSGVO), oder im öffentlichen Interesse (Art. 6 Abs. 1e DSGVO) oder
- die Weiterverarbeitung zu einem anderen Zweck (Art. 6 Abs. 4 DSGVO) erfolgt
  - um Daten zu anonymisieren, so dass der Personenbezug entfällt,
  - um technische Analysen, Nutzungsauswertungen und Reichweitenmessungen durchführen zu können und so die Qualität unserer Services sicherzustellen und Strukturfehler in unseren Systemen im Kundenservice erkennen zu können. Die Verarbeitung erfolgt auf Basis bereits erhobener Informationen (ursprüngliche Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1b DSGVO), die zuvor pseudonymisiert wurden. Diese Informationen werden nach 3 Monaten gelöscht

1. oder die Verarbeitung zur Wahrung **berechtigter Interessen** (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO) von uns oder Dritten erforderlich ist, z.B. in folgenden Fällen:
   - Geltendmachung von Ansprüchen, Verteidigung bei Rechtsstreitigkeiten, Erkennung und Beseitigung von Missbrauch, Verhinderung und Aufklärung von Straftaten
   - Gewährleistung des sicheren IT-Betriebs der congstar
   - Anpassung unseres Produkt- und Serviceangebotes sowie unserer Marketingkampagnen mittels analytischer und statistischer Verfahren, Befragung bei einzelnen Kundenkontakten, Consulting-Leistungen (Unternehmensberatungen)
   - Entscheidung über die Aufnahme oder Änderung von Geschäftsbeziehungen sowie zur Verhinderung von Vertragsschlüssen. Die congstar führt zur Verhinderung von Vertragsabschlüssen jeglicher Art eine Non Compliance List. Zweck ist es sicherzustellen, dass mit Personen, zu denen eine negative Vertragshistorie vorliegt, keine Vertragsabschlüsse möglich sind. In regelmäßigen Abständen werden diese Einträge überprüft.

Der Verarbeitung auf Grundlage des berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO) kannst du jederzeit widersprechen, siehe unter: „Welche Rechte habe ich?“.

3. Welche Rechte habe ich?

Du hast das Recht,

a) Auskunft zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
b) die Berichtigung bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
c) eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
d) einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen die sich aus deiner besonderen Situation ergeben (Art. 21 Abs. 1 DSGVO), unter Angabe dieser Gründe jederzeit für die Zukunft zu widersprechen. Einer Datenverarbeitung für Zwecke der Direktwerbung kannst du jederzeit ohne Angabe dieser Gründe widersprechen (Art. 21 Abs. 2, 3 DSGVO).

e) in bestimmten Fällen im Rahmen des Art. 17 DSGVO die Löschung von Daten zu verlangen - insbesondere soweit die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind bzw. unrechtmäßig verarbeitet werden, oder du deine Einwilligung gemäß oben (c) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (d) erklärt hast;
f) unter bestimmten Voraussetzungen die Einschränkung von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art. 18 DSGVO);
g) auf Datenübertragbarkeit, d.h. du kannst deine Daten, die du uns bereitgestellt hast, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO;)
h) dich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde über die Datenverarbeitung zu beschweren (für Telekommunikationsverträge: Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit; im Übrigen: Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen).

4. Führt die congstar Risikoprüfungen durch und arbeitet sie mit Wirtschaftsauskunfteien zusammen, zum Beispiel der Schufa?

congstar führt vor Vertragsabschluss eine Risikoprüfung durch. Zweck ist, sich vor Zahlungsausfällen zu schützen. Zur Prüfung verwenden wir Daten zu deiner Person und Zahlungserfahrungen aus bestehenden Verträgen auch mit anderen Unternehmen des Telekom Konzerns. Dabei handelt es sich um Angaben wie Name, Adresse, Geburtsdatum, IBAN, E-Mail und Kundennummer, die Laufzeit deiner Verträge, deine Auftragshistorie, Zahlungsabwicklungen und Umsatzzahlen.

Das Ergebnis der Risikoprüfung speichern wir für ein Jahr. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist Artikel 6 Abs. 1b DSGVO.

Zusätzliche Risikoprüfungen
Bei Verträgen mit nachträglicher Rechnungsstellung (Postpaid-Verträge) oder vorausbezahlten Verträgen (Prepaid) mit Lastschrift, arbeitet congstar zusätzlich mit folgenden Wirtschaftsauskunfteien und Inkassounternehmen zusammen: SCHUFA Holding AG; CRIF GmbH; EOS Deutscher Inkasso Dienst GmbH; KSP Kanzlei Dr. Seegers.

Sollten Informationen unseres Konzerns für die obig beschriebene interne Prüfung nicht ausreichen, holen wir auch Auskünfte von den genannten Wirtschaftsauskunfteien und Inkassounternehmen ein. Dazu übermitteln wir an diese Namen, Adresse, Geburtsdatum und IBAN.

Mit der CRIF GmbH werden ferner sog. Positivdaten, d.h. Informationen zu ungestört laufenden Vertragsverhältnissen (Beantragung, Durchführung und Beendigung desselben) ausgetauscht. Diese Daten werden ausschließlich zum Zwecke der Betrugsprävention (z.B. Verhinderung von Bestellungen ohne Zahlungsabsicht oder Erkennung Identitätsdiebstahl) verwendet.

Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA und der CRIF Bürgel finden Sie unter www.schufa.de/datenschutz bzw. www.crifbuergel.de/de/datenschutz

Ferner setzt congstar das Risikomanagementverfahren „Device Ident“ auf Basis der für die Bestellung genutzten Endgeräte ein. Dieses Verfahren analysiert verdächtige Verhaltensmuster und Parameter eines Endgerätes im Rahmen der Betrugserkennung, ohne dabei personenbezogene Daten zu verwenden. Betrügerisch genutzte Geräte werden in diesem Fall der Firma Risk.Ident GmbH, Sternstraße 105, 20357 Hamburg gemeldet. Rechtsgrundlage dieser Datenverarbeitung ist Artikel 6 Abs. 1f DSGVO.

5. Netzfeature „Call Check“

Mit dem Netzfeature „Call Check“ bieten wir unseren Kundinnen und Kunden mehr Sicherheit bei der Nutzung von Mobilfunkdiensten. Bei eingehenden Anrufen von Telefonnummern, die mit hoher Wahrscheinlichkeit für betrügerische Zwecke verwendet werden, wird ein Warnhinweis auf dem Endgerät angezeigt. Dadurch erhältst du eine zusätzliche Entscheidungshilfe, ob du einen Anruf annehmen möchtest.

Welche Daten werden verarbeitet?

Die technische Umsetzung des Netzfeatures „Call Check“ erfolgt im Mobilfunknetz der Telekom Deutschland GmbH, das von der congstar GmbH zur Erbringung ihrer Mobilfunkleistungen genutzt wird. Soweit für die Bereitstellung des Netzfeatures eine Verarbeitung von Rufnummern oder sonstigen für den Verbindungsaufbau erforderlichen Daten erfolgt, findet diese im Rahmen der Netzbereitstellung durch die Telekom Deutschland GmbH statt.

Für die Bereitstellung von „Call Check“ erhält die Telekom Deutschland GmbH von ihrem Partner RealNetworks GmbH, Sonystraße 18, 5081 Anif/Salzburg, Österreich, regelmäßig aktualisierte Rufnummernlisten mit

Telefonnummern, die nach einem dokumentierten Verfahren als wahrscheinlich betrugsrelevant eingestuft wurden.

Die Telekom Deutschland GmbH speichert die jeweils aktuelle Liste der Rufnummern mit den höchsten Betrugswahrscheinlichkeitswerten, um bei einem Verbindungsaufbau einen Warnhinweis auf dem angerufenen Endgerät anzeigen zu können.

Zu welchen Zwecken werden die Daten verarbeitet?

Die Verarbeitung erfolgt, um Kundinnen und Kunden vor potenziell betrügerischen Anrufen zu warnen und damit die Sicherheit bei der Nutzung von Telekommunikationsdiensten zu erhöhen.

Wie lange werden die Daten gespeichert?

Als betrugsrelevant eingestufte Rufnummern werden gelöscht, sobald sie nicht mehr im jeweils aktuellen Datenbestand des Dienstleisters enthalten sind.

Kann das Netzfeature deaktiviert werden?

Das Netzfeature „Call Check“ kann jederzeit mit Wirkung zum nächsten Werktag deaktiviert werden. Nach der Deaktivierung werden keine Warnhinweise zu potenziell betrügerischen Anrufen mehr angezeigt.

Informationen zur Deaktivierung erhältst du beim congstar Kundenservice.

Auf welcher Rechtsgrundlage erfolgt die Verarbeitung?

Die congstar GmbH verarbeitet die von RealNetworks übermittelten Rufnummern mit hohen Betrugswahrscheinlichkeitswerten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Die Verarbeitung erfolgt aufgrund des berechtigten Interesses der congstar GmbH sowie ihrer Kundinnen und Kunden, vor betrügerischen Anrufen gewarnt zu werden und die Sicherheit der Telekommunikationsnutzung zu erhöhen.

Soweit im Rahmen des Verbindungsaufbaus Verkehrsdaten verarbeitet werden, erfolgt dies zur Missbrauchsbekämpfung nach Maßgabe der jeweils geltenden telekommunikationsrechtlichen Vorschriften, insbesondere § 12 Abs. 4 Satz 1 TDDDG.

Wo werden die Daten verarbeitet?

Die Verarbeitung der für das Netzfeature „Call Check“ verwendeten Rufnummern erfolgt ausschließlich innerhalb der Europäischen Union.

6. Wann und wie werden meine Daten für Zwecke der Werbung sowie zur Anpassung unseres Produkt- und Serviceangebotes verwendet?

Um deine Nutzererfahrung individuell und bedarfsgerecht zu gestalten, berücksichtigen wir statistische Informationen aus externen Quellen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Unser berechtigtes Interesse besteht in der personalisierten Vermarktung unserer Dienste und Produkte, orientiert an deinen Interessen als Bestandskunde, sowie einer serviceorientierten Kundenkommunikation (Artikel 6 Abs. 1f DSGVO). Diese Datenverarbeitungen finden soweit möglich in anonymisierter, pseudonymisierter oder aggregierter Form statt. Dieser Datenverarbeitung kannst du jederzeit widersprechen, telefonisch unter 0221 79 700 700, per E-Mail an kundenservice@congstar.de oder postalisch an congstar GmbH, Postfach 1165, 61466 Kronberg.

Deine Kontaktdaten verwenden wir zu o. g. Zwecken, sofern dies gesetzlich erlaubt ist und du dem nicht widersprochen hast (§ 7 III UWG), oder wenn du eingewilligt hast. Dies gilt für die elektronischen Kontaktkanäle, z. B. E-Mail, SMS. Die telefonische Kontaktaufnahme zu o. g. Zwecken erfolgt nur mit deiner Einwilligung. Darüber hinaus verarbeiten wir deine Vertragsdaten sowie andere Daten wie z.B. deine Nutzungsdaten, Verkehrsdaten, Endgerätedaten zu werblichen Zwecken nur mit deiner Einwilligung.

Deine Einwilligung kannst du jederzeit über die o.g. Kontaktkanäle widerrufen. Telefonisch unter 0221 79 700 700, per E-Mail an kundenservice@congstar.de oder postalisch an congstar GmbH, Postfach 1165, 61466 Kronberg.

Besondere Regelungen gelten darüber hinaus, wenn du online bist, also auf unseren Internetseiten surfst oder unsere Apps nutzt. Informationen hierzu findest du im Cookie-Banner sowie in den Datenschutzhinweisen des jeweiligen Online-Dienstes.

7. Werbung auf externen Werbeplattformen

Wir nutzen ausgewählte Werbeplattformen, um unsere Werbung gezielt Personen anzuzeigen, die bereits Kund*innen bei uns sind oder sich möglicherweise für unsere Angebote interessieren.

Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an interessengerechter Werbung)

Wie funktioniert das?

Hierfür übermitteln wir deine E-Mail-Adresse in verschlüsselter Form an die jeweilige Werbeplattform. Die Plattform vergleicht diese verschlüsselte Information mit den Daten ihrer Nutzerinnen und Nutzer. Bei einer Übereinstimmung kann unsere Werbung gezielt innerhalb der jeweiligen Plattform angezeigt werden.

Wir erhalten dabei keine zusätzlichen personenbezogenen Daten von der Plattform. Die für den Abgleich verwendete Kundenliste wird nach Abschluss des Verfahrens gelöscht.

Welche Möglichkeiten hast Du?

Die meisten Werbeplattformen bieten derzeit keine zentrale Einstellung an, mit der die Verwendung Ihrer Daten für solche Kundenlisten vollständig ausgeschlossen werden kann. Du kannst jedoch die Werbe- und Personalisierungseinstellungen deines jeweiligen Kontos anpassen und die Anzeige personalisierter Werbung einschränken.

Von uns eingesetzte Werbeplattformen:

Meta (Facebook und Instagram)

Verfahren: Custom Audience über Kundenlisten

Verantwortlicher:
Meta Platforms Ireland Limited
Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irland

Datenschutzhinweise:
https://www.facebook.com/privacy/policy/

Werbe- und Personalisierungseinstellungen:
https://accountscenter.facebook.com/ad_preferences

Hinweis: Meta bietet keine Möglichkeit, die Aufnahme in solche Kundenlisten generell zu deaktivieren. Sie können jedoch die Personalisierung von Werbung einschränken und Anzeigen einzelner Unternehmen ausblenden.

Amazon Ads

Verfahren: Advertiser Audiences

Verantwortliche Unternehmen (EU):
Amazon Europe Core S.à r.l.
Amazon EU S.à r.l.
Amazon Media EU S.à r.l.
38, avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg

Datenschutzhinweise:
https://www.amazon.de/gp/help/customer/display.html?nodeId=GX7NJQ4ZB8MHFRNJ

https://advertising.amazon.com/de-de/resources/ad-policy/eu-data-protection-and-privacy

Werbeeinstellungen:
https://www.amazon.de/adprefs

8. Wird bei der Verarbeitung meiner Daten künstliche Intelligenz (KI) eingesetzt?

Die congstar entwickelt und nutzt künstliche Intelligenz, um die mit dieser Technologie einhergehenden Vorteile zu nutzen. KI hilft uns zum Beispiel dabei, Prozesse zu vereinfachen und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Wir setzen KI verantwortungsbewusst ein und legen großen Wert darauf, dass der Einsatz von KI definierten ethischen Regeln folgt. Mit unserer selbst-bindenden Leitlinie KI haben wir diesen Rahmen definiert. Insbesondere bei deinen Serviceanfragen möchten wir dich bestmöglich unterstützen. So stellen wir dir digitale Hilfe zur Verfügung, die deine Anliegen erkennt und erste Lösungen anbietet. Wenn du unseren Kundenservice anrufst, hilft eine automatische Erkennung von Themen schon während des Gesprächs dabei, dein Problem schnell und effizient zu lösen. Eine Audioaufzeichnung des Gesprächs findet dabei nicht statt, sofern du nicht ausdrücklich eingewilligt hast. Damit diese technischen Unterstützungen im Service gut funktionieren, müssen wir die KI-Systeme trainieren und testen. Dazu verwenden wir anonymisierte Daten. Oder wir fragen dich explizit nach deiner Zustimmung. Rechtsgrundlagen dieser Datenverarbeitungen sind Artikel 6 Absatz 1 b und Artikel 6 Absatz 4 DSGVO.

9. An wen gibt die congstar meine Daten weiter?

An sogenannte Auftragsverarbeiter, das sind Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). congstar bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz deiner Daten verantwortlich. Wir beauftragen Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: IT, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Beratung, Kundenservice, Personalwesen, Logistik, Druck.

An Kooperationspartner, die in eigener Verantwortung Leistungen für dich bzw. im Zusammenhang mit deinem

Penny Mobil Vertrag erbringen. Dies ist der Fall, wenn du Leistungen solcher Partner bei uns beauftragst, wenn du in die Einbindung des Partners einwilligst, oder wenn wir den Partner aufgrund einer gesetzlichen Erlaubnis einbinden.

Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung: In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln. Beispiel: Nach Vorlage eines Gerichtsbeschlusses sind wir gemäß § 101 Urheberrechtsgesetz verpflichtet, Inhabern von Urheber- und Leistungsschutzrechten Auskunft über Kunden zu geben, die urheberrechtlich geschützte Werke in Internet-Tauschbörsen angeboten haben sollen.

10. Wo werden meine Daten verarbeitet?

Deine Daten werden in Deutschland und im europäischen Ausland verarbeitet. Teilweise findet eine Verarbeitung deiner Daten auch in Ländern außerhalb der Europäischen Union (also in sog. Drittstaaten) statt, derzeit etwa: Speichern/Hosting von Kundendaten (ausgenommen Verkehrsdaten) durch Amazon Web Services EMEA SARL, Microsoft Irland Operations Ltd., Google Cloud EMEA Limited, Irland und Salesforce.com Germany GmbH in Europa. Lediglich Administratoren Zugriffe im Rahmen eines technischen Supports sind aus den USA möglich. Eine Verarbeitung deiner Daten in Drittstaaten erfolgt nur, soweit durch bestimmte Maßnahmen sichergestellt ist, dass hierfür ein angemessenes Datenschutzniveau besteht (z. B. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission oder sog. geeignete Garantien, Art. 44ff. DSGVO. Im Übrigen gilt: Findet eine Datenverarbeitung in Drittstaaten statt, geschieht dies, soweit du hierin ausdrücklich eingewilligt hast oder es für unsere Leistungserbringung dir gegenüber erforderlich ist oder es gesetzlich vorgesehen ist (Art.49 DSGVO).

Kontaktmanagement

congstar setzt als System für das Kontaktmanagement mit Kunden das System Salesforce sowie die Dienste Salesforce Service Cloud & Salesforce Marketing Cloud des Anbieters salesforce.com Germany GmbH ein, um Kunden-Service Anfrage und die Kundenkommunikation per E-Mail oder Telefon schneller und effizienter bearbeiten zu können. salesforce.com kannst du wie folgt erreichen:

salesforce.com Germany GmbH,
Erika-Mann-Str. 31
80636 München

Die Verarbeitung deiner Daten erfolgt hierbei gemäß dem Zweck deiner Kontaktaufnahme (Art. 6 Abs. 1b DSGVO zu Service-Anliegen und Art. 6 Abs. 1f DSGVO zu sonstigen Anliegen). Deine Daten werden durch Salesforce Shield verschlüsselt. Salesforce nutzt die verschlüsselten Daten nur zur technischen Verarbeitung und gibt sie nicht an Dritte weiter. Deine Daten (bspw. Name, Kontakt, E-Mail-Adresse, Adresse, Telefonnummer und Marketing-Einwilligungen) werden unverändert, d.h. weder anonymisiert noch pseudonymisiert zunächst mit einem standardisierten Verfahren verschlüsselt und im Anschluss in Europa von Salesforce gespeichert. Im Verlauf der Bearbeitung von Anfragen kann es notwendig sein, dass weitere Daten erhoben werden. Informationen zum Datenschutz bei Salesforce erhältst du auch in der Datenschutzerklärung von Salesforce: www.salesforce.com/de/company/privacy/.

11. Wo finde ich weitere Informationen zum Datenschutz bei congstar?

Weitere Informationen erhältst du unter http://www.pennymobil.de/datenschutz. Dort kannst du sämtliche Datenschutzhinweise einsehen und herunterladen.

12. Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei der congstar habe?

Datenverantwortliche ist die congstar Services GmbH, Bayenwerft 12-14, D-50678 Köln. Bei Fragen kannst du dich an unseren Kundenservice wenden oder an unseren Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Team Datenschutz congstar, Bayenwerft 12-14, 50678 Köln oder per E-Mail an datenschutz@congstar.de.

Stand: Juli 2026