

# **Wie ILRES S.A. Ihre Telefonnummer verwendet**

## **Kontext der Verwendung Ihrer Telefonnummer**

ILRES S.A. ist eine Gesellschaft für Markt- und Meinungsforschung. Ihre Geschäftstätigkeit erfordert demnach die Kontaktaufnahme zu einer großen Anzahl an Personen der unterschiedlichsten Profile, um diese zur Teilnahme an Umfragen zu den verschiedensten Themen aufzufordern, die sie in eigenem Auftrag oder im Auftrag ihrer Kunden durchführt.

Zur Herstellung dieser Kontakte werden verschiedene Mittel eingesetzt, wie beispielsweise die Verwendung der E-Mail-Adressen ihrer MyPanel-Mitglieder, die öffentlich bekannt gegebene Einrichtung von Online-Portalen, die auf der Straße oder zuhause durchgeführten persönlichen Umfragen sowie die telefonische Kontaktaufnahme. In Abhängigkeit von den Erfordernissen und Auflagen der jeweiligen Umfrage kommen diese verschiedenen Mittel einzeln oder kombiniert zum Einsatz.

ILRES S.A. bemüht sich dabei um die Wahl des möglichst unaufdringlichsten Mittels zur Kontaktaufnahme, das gleichzeitig aber auch ermöglicht, die geforderten Zielsetzungen zu erreichen, zu denen eine hinreichenden Anzahl an Interviews, zuverlässige und repräsentative Ergebnisse und die Einhaltung der Erfordernisse und des Kostenrahmens ihrer Kunden zählen. So eignet sich beispielsweise die alleinige Kontaktaufnahme per E-Mail oder über ein Online-Portal nicht für eine Umfrage, in deren Rahmen die Meinungen von Personen erhoben werden, die wenig oder überhaupt keinen Zugang zum Internet haben. Ebenso ist es kaum sinnvoll, eine Umfrage, bei der sich die Teilnehmer Bilder oder Videos ansehen müssen, auf telefonischem Wege durchzuführen.

Für die Erzielung eines repräsentativen Umfrageergebnisses ist die telefonische Kontaktaufnahme häufig unerlässlich, da sie ermöglicht, die überwiegende Mehrheit der potenziellen Teilnehmer zu erreichen und diesen somit die Gelegenheit zu geben, ihre Meinung zu den im Rahmen der von ILRES S.A. durchgeführten Umfragen behandelten Themen zum Ausdruck zu bringen.

Mit dem vorliegenden Informationsblatt möchten wir erläutern, wie ILRES S.A. ihre telefonischen Kontakte verwaltet, um die Rechte der betroffenen Personen zu wahren.

## **Wie hat ILRES S.A. Ihre Telefonnummer erhalten, wie verwendet sie diese und warum?**

### **I. Ihre Telefonnummer wurde zunächst generiert und im Anschluss daran nach dem Zufallsprinzip angewählt**

Ganz allgemein besteht die Aufgabe von ILRES S.A. darin, ein breites Spektrum an Personen dazu aufzufordern, sich im Rahmen der Umfragen zu äußern, und auf diese Weise einen möglichst genauen Überblick über die allgemeine Meinung zu erhalten. Anders ausgedrückt muss jede Person dieselbe Teilnahmechance haben. Demnach ist es nicht empfehlenswert, Telefonbücher einzusetzen, da lediglich ein Teil der Bevölkerung darin aufgenommen ist und eine solche Kontaktdatenbank folglich verzerrt wäre.

Zur Eingrenzung dieser Verzerrung generiert ILRES S.A. die Telefonnummern per Computer nach Maßgabe der „Random Digit Dialing“-Technik. Diese Technik besteht aus der Erstellung von Telefonnummern aus bestehenden Nummernstämmen d.h. aus der Übernahme der den Anschlüssen zugeordneten ersten Ziffern, die beispielsweise vom Luxemburgischen Regulierungsinstitut (ILR) veröffentlicht werden, und der Erstellung sämtlicher möglichen Zahlenkombinationen der vier bzw. sechs verbleibenden Ziffern.

Die auf diese Weise erhaltene Telefonnummerndatei wird dann sortiert, um die nicht zugeordneten und nicht mehr verwendeten Nummern daraus zu löschen. Diese Sortierung erfolgt entweder durch das Anwählen jeder Nummer mittels eines IT-Systems oder über einen Anbieter von HLR-Diensten (Home Location Register Lookup).

Im Anschluss daran wird diese Datei dazu verwendet, um nach dem Zufallsprinzip eine Reihe von Nummern daraus zu extrahieren, die im Zuge jeder Umfrage angewählt werden, und auf diese Weise die Personen zu kontaktieren und zur Teilnahme aufzufordern.

ILRES S.A. kennt die Identität der Personen, denen diese Telefonnummern zugeordnet sind, folglich nicht. Die Erhebung dieser Information zur Durchführung ihrer telefonischen Befragungen erfolgt erst, wenn die betroffene Person unmittelbar danach gefragt wurde und ihr zuvor die Gründe für den gewünschten Erhalt erläutert wurden.

Im Gegenzug und im Rahmen der Achtung des Rechts jedes Einzelnen, durch diese Kontaktaufnahmen nicht gestört zu werden, kann jede telefonisch kontaktierte Person den Interviewer von ILRES S.A. darum bitten, ihre Nummer nicht länger für telefonische Befragungen zu verwenden. In diesem Fall fragt der Interviewer nach der betreffenden Telefonnummer, um sie auf die schwarze Liste von ILRES S.A. zu setzen und künftig nicht mehr zu verwenden. Die auf diese Weise mitgeteilte Nummer verbleibt auf unbestimmte Dauer auf dieser schwarzen Liste, da dies in Anbetracht des Verfahrens zur Generierung und Verwendung der Telefonnummern das einzige Mittel darstellt, um einer solchen Bitte nachzukommen, denn selbst wenn davon ausgegangen werden kann, dass ILRES S.A. die betreffende Telefonnummer löscht, ist nicht auszuschließen, dass dieselbe Nummer erneut generiert wird.

Obgleich ILRES S.A. die Identität der Personen, denen diese Telefonnummern zugeordnet sind, nicht kennt, werden diese Telefonnummern als **personenbezogene Daten** betrachtet, da die Telefonanbieter und zweifelsohne auch andere Personen diese Identität kennen:

a) Zweck und Rechtsgrundlage dieser Verarbeitung

Der Zweck der die Generierung, Sortierung, Speicherung und Anwahl dieser Telefonnummern umfassenden Verarbeitung personenbezogener Daten besteht für ILRES S.A. im Erhalt der zur Durchführung telefonischer Befragungen erforderlichen Kontaktdatenbank.

Aus rechtlicher Sicht ist diese Verarbeitung gerechtfertigt, da sie erforderlich ist, um dem berechtigten Interesse von ILRES S.A. Rechnung zu tragen, über Instrumente zu verfügen, die für die Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit unumgänglich sind. Zu diesen Instrumenten zählt auch eine Datenbank mit Telefonkontakten.

#### b) Verarbeitete Daten

ILRES S.A. verarbeitet ausschließlich die von ihr generierten Festnetz- und Mobilfunknummern.

Gleichwohl speichert ILRES S.A. auch bestimmte mit der Telefonnummer verknüpfte demographische Daten (Wohnsitzgemeinde des Nutzers, Geschlecht, Nationalität, ob erwerbstätig oder im Ruhestand, ...), vorausgesetzt, die betreffende Person ist damit einverstanden, diese Informationen im Rahmen eines Telefoninterviews mitzuteilen. Hierbei handelt es sich um Informationen, die keine bestimmte Person identifizieren, sondern für die Erstellung geschichteter Umfragestichproben erforderlich sind, d.h. Stichproben, die aus der zufälligen Auswahl von Nummern aus den Gruppen bestehen, die die von der Umfrage geforderten demographischen Kategorien erfüllen. Dabei geht es beispielsweise darum, sicherzustellen, dass die Stichprobe der für im Rahmen der Umfrage kontaktierten Nummern eine hinreichende Anzahl an Nummern umfasst, die erwerbstätigen Personen luxemburgischer Nationalität im Norden des Landes zuzuordnen sind. Dank dieses Stichprobenauswahlverfahrens ist ILRES S.A. dazu in der Lage, repräsentative Umfrageergebnisse zu erhalten.

#### c) Empfängerkategorie

Mit Ausnahme des gezielten und ausschließlich im Hinblick auf die Mobilfunknummern erfolgenden Austauschs mit einem HLR-Dienstleister (Home Location Register Lookup), teilt ILRES S.A. die von ihr generierte Telefonnummerdatei mit keinem Dritten. Der HLR-Dienstleister hat die Aufgabe, die nicht zugeordneten und nicht mehr verwendeten Nummern aus diesem Verzeichnis zu entfernen. ILRES S.A. stellt vertraglich sicher, dass dieser Dienstleister die besagten Nummern ausschließlich zu deren Sortierung verwendet und sie nach Beendigung dieser Aufgabe aus seinen Dateien löscht.

#### d) Speicherfrist

ILRES S.A. speichert diese Nummern und die damit eventuell verknüpften demographischen Daten für die Dauer der Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit in ihrer Kontaktdatenbank oder auf der schwarzen Liste. Die mit einer auf die schwarze Liste gesetzten Nummer verknüpften demographischen Daten werden mit dem Eintrag der Nummer in die schwarze Liste gelöscht.

#### e) Rechte der betroffenen Personen

Sie haben die nachstehenden Rechte:

- Das Recht auf Auskunft über die Sie betreffenden Daten und den Erhalt einer diesbezüglichen Kopie, was im vorliegenden Fall bedeutet, dass Sie ILRES S.A. fragen können, ob Ihre Nummer Bestandteil ihrer Telefondatenbank ist und ob demographische Daten damit verknüpft sind.
- Das Recht auf Berichtigung, d.h. Sie können ILRES S.A. um die Korrektur der mit Ihrer Nummer eventuell verknüpften demographischen Daten ersuchen.
- Das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, d.h. Sie können ILRES S.A. um die Aussetzung oder Einschränkung der Verarbeitung über den für eine Überprüfung erforderlichen Zeitraum ersuchen.

- Das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung einzulegen: Jede telefonisch kontaktierte Person hat das Recht, ILRES S.A. darum zu ersuchen, nicht länger zu Umfragezwecken angerufen zu werden. In diesem Fall wird ihre Nummer auf die schwarze Liste gesetzt und nicht mehr kontaktiert. Diese Bitte kann direkt an den Interviewer von ILRES S.A. gerichtet werden, der sie telefonisch kontaktiert, vorausgesetzt, Sie teilen ihm die Nummer mit, die nicht mehr verwendet werden soll. Aus Gründen der Vertraulichkeit der Interviews sieht der Interviewer die Nummer seines Gesprächspartners nämlich nicht, sodass er sie nicht auf die schwarze Liste setzen kann.
- Das Recht auf Löschung:  
Selbst wenn davon ausgegangen werden kann, dass ILRES S.A. die Ihnen zugeordnete Telefonnummer löscht, ist – wie oben bereits gesagt - nicht auszuschließen, dass dieselbe Nummer erneut generiert wird. Die seitens ILRES S.A. erfolgende Speicherung dieser Nummer auf der schwarzen Liste ist auch erforderlich, um Ihrer Bitte in Bezug auf die nicht länger erfolgende Kontaktaufnahme zu Umfragezwecken nachzukommen (Widerspruchsrecht), weshalb die Nummer nicht von der schwarzen Liste gelöscht werden kann.  
Sofern mit Ihrer Telefonnummer demographische Daten verknüpft sind, werden diese zeitgleich mit dem Eintrag der besagten Nummer in die schwarze Liste gelöscht.
- Da die Verarbeitung auf Grundlage des berechtigten Interesses von ILRES S.A. erfolgt, findet das Recht auf Datenübertragbarkeit in diesem Fall keine Anwendung, d.h. Sie können ILRES S.A. nicht um die direkte Übermittlung der über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten an einen anderen Verantwortlichen ersuchen. Diesbezüglich sei darauf hingewiesen, dass ILRES S.A. im Rahmen der vorliegenden Verarbeitung lediglich über die Telefonnummer und eventuell über einige nicht identifizierende demographische Daten über die betreffenden Personen verfügt, ohne deren Identität zu kennen.
- Da die Verarbeitung nicht auf Grundlage Ihrer vorherigen Einwilligung erfolgt, verfügen Sie nicht über das ausdrückliche Recht, eine Einwilligung für diese Verarbeitung zu widerrufen. Gleichwohl können Sie Ihr vorstehend beschriebenes Widerspruchsrecht ab der ersten zu Umfragezwecken erfolgenden telefonischen Kontaktaufnahme seitens ILRES S.A. oder zu einem späteren Zeitpunkt ausüben, sofern Sie bereits an einer oder mehreren telefonischen Befragungen teilgenommen haben. Wenn Sie beispielsweise das Thema der Umfrage nicht interessiert, können Sie darüber hinaus auch die Teilnahme an einer Umfrage verweigern, ohne um den Eintrag Ihrer Telefonnummer in die schwarze Liste zu ersuchen, und sich auf diese Weise die Möglichkeit zur Teilnahme an anderen Umfragen zu bewahren.
- Das Beschwerderecht: Sollten Sie der Ansicht sein, dass ILRES S.A. gegen Ihre Rechte in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verstößt, können Sie eine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde einlegen. Für das Großherzogtum Luxemburg ist diese Aufsichtsbehörde die Nationale Kommission für den Datenschutz (<https://cnpd.public.lu>)

## **II. Die anzurufenden Nummern wurden ILRES S.A. von einem Kunden mitgeteilt**

ILRES S.A. führt auch Umfragen auf Grundlage von seitens ihrer Kunden bereitgestellten Kontaktdateien durch, sofern die betreffenden Kunden möchten, dass diese Nummern zur Durchführung ihrer Umfrage kontaktiert werden.

Für diese Art der Umfrage teilt der Kunde ILRES S.A. natürlich die anzurufende Telefonnummer mit, im Allgemeinen aber auch den Namen, den Vornamen und das Geschlecht der zu befragenden Person. Die Interviewer von ILRES S.A. benötigen diese Kontaktdaten, um sicherzustellen, dass sie mit der richtigen Person sprechen. Dies gilt insbesondere im Fall von Festnetznummern, die von allen Familienmitgliedern gemeinsam genutzt werden.

In einem solchen Fall bittet ILRES S.A. ihren Kunden, die betreffenden Personen vorab über die mögliche Verwendung ihrer Telefonnummer und ihrer Kontaktdaten in Kenntnis zu setzen. Die Interviewer von ILRES S.A. geben darüber hinaus zu Beginn des Interviews an, wie die betreffende Nummer in ihren Besitz gelangt ist.

ILRES S.A. verwendet das ihr seitens ihrer Kunden bereitgestellte Verzeichnis der Telefonnummern und Kontaktdaten ausschließlich zur Durchführung der bei ihr in Auftrag gegebenen Umfrage, was bedeutet, dass sie diese nicht für andere Umfragen verwendet und dieses Verzeichnis am Ende der Umfrage aus ihren Dateien gelöscht wird.

**III. Sofern es sich um eine Telefonnummer handelt, die einer juristischen Person zugeordnet ist, und mit Ausnahme der beiden unter den obigen Punkten a) und b) dargelegten Fälle, hat ILRES S.A. diese Nummer von einem Branchenbuchanbieter erhalten.**

Bestimmte Umfragen erfordern die ausschließliche Kontaktaufnahme zu Unternehmen. In diesem Fall beschafft sich ILRES S.A. die Telefonnummern der juristischen Personen (Firmen) bei Branchenbuchanbietern.

## **So erreichen Sie ILRES S.A.**

ILRES S.A.  
Geschäftssitz: 46, rue du Cimetière, L-1338 Luxemburg  
Telefon: +352 499291  
[www.tns-ilres.com](http://www.tns-ilres.com)

ILRES S.A. hat einen Datenschutzbeauftragten benannt, den Sie unter der E-Mail-Adresse [DPO@tns-ilres.com](mailto:DPO@tns-ilres.com) oder auf nachstehendem Wege kontaktieren können:

Postanschrift: ILRES S.A., 46, rue du Cimetière, L-1338 Luxemburg  
Telefon: +352 499291

Alle Informationen in Bezug auf die im Zuge der Telefoninterviews erhobenen personenbezogenen Daten finden Sie in der „*Vorgehensweise von ILRES S.A. in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zuge von telefonischen Befragungen*“, die Ihnen auf unserer Webseite <https://www.ilres.lu/> zur Verfügung steht.