

Nachhaltigkeitsbericht 2024

INHALT

3 VORWORT

5 ALLGEMEINE INFORMATIONEN

- 5 Überblick über das Nachhaltigkeitsmanagement und den Nachhaltigkeitsbericht
- 11 Allgemeine Unternehmensführung
- 13 Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette
- 20 Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement

31 UMWELTINFORMATIONEN

- 31 Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel
- 46 Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft
- 51 EU-Taxonomie (Offenlegung nach Artikel 8 der Verordnung 2020/852)

57 SOZIALE INFORMATIONEN

- 57 Mitarbeitende bei United Internet
- 76 Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette
- 85 Verbraucherinnen und Verbraucher und Endnutzende von United Internet
- 100 Unternehmensspezifische Themen im Bereich „Social“: Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

103 INFORMATIONEN ZU GOVERNANCE BEI UNITED INTERNET

- 103 Unternehmensführung
- 113 Unternehmensspezifische Governance-Themen: Digitale Ethik und Verantwortung

120 ANNEX

- 120 Kennzahlen gemäß EU-Taxonomie
- 124 Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

128 IMPRESSUM

LEGENDE



Internetlink



Verweis auf Seiten und Berichte



Glossar, Begriffserklärung

Der vorliegende Bericht erfüllt vollständig die durch das CSR-RUG geforderten Angaben und wurde einer externen Prüfung mit begrenzter Prüfungssicherheit (limited assurance) nach ISAE 3000 (revised) unterzogen. Darüber hinaus werden, sofern relevant und möglich, weitere quantitative Informationen bereitgestellt, die separat mit einem roten Haken ✓ gekennzeichnet sind und im Einklang mit den ESRS ermittelt wurden.

VORWORT

Liebe Leserinnen und Leser,

als eines der führenden europäischen Internetunternehmen mit rund 29 Mio. Kundenverträgen und 39 Mio. Free-Accounts sowie rund 11.000 Mitarbeitenden verstehen wir uns als Teil der Gesellschaft und übernehmen entsprechend Verantwortung. Unser Anspruch ist es, die digitale Welt für unsere Kundinnen und Kunden sicher und zugänglich zu gestalten. Dabei verfolgen wir das Ziel, Privatpersonen und Unternehmen mit breitbandigen Internet-Zugängen und leistungsfähigen Cloud-Applikationen zu versorgen, um so das Internet als universelle Infrastruktur für Information, Kommunikation, Entertainment und E-Business vollumfänglich zugänglich zu machen. Durch die stetige Weiterentwicklung unserer Produkte und Investitionen in nachhaltige Technologien im Rahmen des Digitalisierungsprozesses leisten wir einen Beitrag, unsere Gesellschaft zukunftsfähig aufzustellen.

Auch im Geschäftsjahr 2024 haben wir es uns zum Ziel gemacht, in unserem Kerngeschäft immer besser zu werden und gleichzeitig Nachhaltigkeit noch stärker in unsere Geschäftstätigkeit zu integrieren. Vor dem Hintergrund der Einführung der europäischen Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) haben wir intensiv daran gearbeitet, den gestiegenen regulatorischen Anforderungen, soweit möglich, nachzukommen. So haben wir die Nachhaltigkeitsziele innerhalb unserer Geschäftsbereiche geschärft, unsere Teams gestärkt und die Prozesse und Systeme für die Datenerhebung erweitert und optimiert. Damit sind wir in der Lage, Umwelt-, Sozial- und Governance-Aspekte (ESG) detaillierter darzustellen und die Entwicklungen innerhalb unserer Geschäftsbereiche sichtbarer zu machen. Gleichzeitig passen wir das bestehende Risikomanagement laufend an und erweitern dieses, sodass die Robustheit unseres Geschäftsmodells auch in Zukunft sichergestellt ist.

Wir setzen uns mit der Klimawirkung unseres Geschäftsmodells Schritt für Schritt auseinander. Um zum Schutz von Umwelt und Klima beizutragen, übernehmen wir auch hier entsprechend Verantwortung. Von umweltfreundlichen Logistiklösungen bis hin zum hocheffizienten Betrieb unserer Rechenzentren mit Ökostrom: Unser Anspruch ist es, Energie und Ressourcen effizient und verantwortungsvoll zu nutzen und uns dabei kontinuierlich zu verbessern. Mit der Erhebung und Aktualisierung unseres ökologischen Fußabdrucks haben wir in diesem Geschäftsjahr die Weichen gestellt, um unsere Maßnahmen künftig noch gezielter umsetzen zu können.

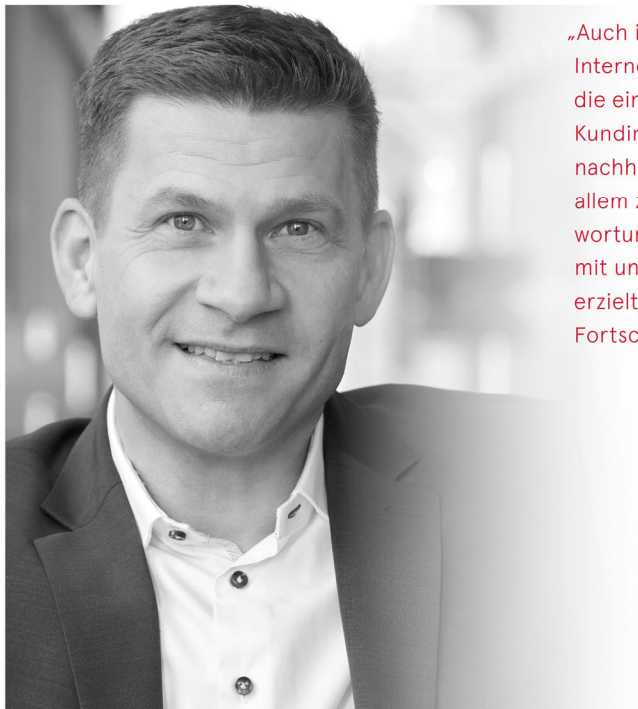
Nachhaltig zu agieren und Verantwortung für unternehmerisches Handeln zu übernehmen, ist zu einem Selbstverständnis unseres Unternehmens geworden. Wie bei unserem Kerngeschäft bilden auch hierbei unsere qualifizierten und engagierten Mitarbeitenden die Basis. Als Arbeitgeber möchten wir individuelle Stärken fördern und entwickeln. Denn wir sind überzeugt, dass gelebte Vielfalt uns stark, kreativ und unverwechselbar macht. Im Rahmen unserer Diversity-Initiativen wollen wir auch in Zukunft Raum für persönliche Entwicklung und offenen Austausch bieten.

Als erfolgreiches Unternehmen möchten wir auch unserer gesellschaftlichen Verantwortung gerecht werden. Im Fokus unseres sozialen Engagements steht dabei unsere Zusammenarbeit mit der Stiftung „United Internet for UNICEF“. Bereits seit 2006 engagieren wir uns für die Ziele von UNICEF, dem Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen, und nutzen dazu auch die Reichweite unserer starken Marken. Durch regelmäßige Spendenaufrufe an unsere Kundinnen und Kunden bei GMX, WEB.DE, 1&1 und IONOS sowie zusätzliche Spenden des United Internet Konzerns konnten wir bislang rund 73 Mio. € für weltweite UNICEF-Programme bereitstellen. Wir freuen uns, durch die Stiftung einen Beitrag zu der wertvollen Arbeit des Kinderhilfswerks leisten zu können.

In den kommenden Jahren bleibt es unser Ziel, einen echten Mehrwert für unsere Kundinnen und Kunden zu bieten. Vom voranschreitenden Ausbau des europaweit ersten herstellerunabhängigen 5G-Mobilfunknetzes auf Basis der neuen Open-RAN-Technologie bei 1&1, über die Bereitstellung sicherer und

innovativer Cloud-Lösungen von IONOS sowie weiteren nutzerfreundlichen Anwendungen bei GMX und WEB.DE, bis hin zum wachsenden Glasfasernetz von 1&1 Versatel – wir freuen uns, die digitale Zukunft schon heute aktiv zu gestalten.

Auch bei unseren Nachhaltigkeitsbestrebungen ruhen wir uns nicht auf den erzielten Fortschritten aus, sondern gehen kontinuierlich weiter voran. Wir haben im vergangenen Geschäftsjahr eine gute Basis geschaffen, auf der wir im Geschäftsjahr 2025 weiter aufsetzen – darauf freue ich mich persönlich!



„Auch in Zukunft bleibt es das Ziel von United Internet, mit Innovationen voranzugehen, die einen echten Mehrwert für unsere Kundinnen und Kunden schaffen. Dabei nachhaltig zu planen, zu denken und vor allem zu handeln, ist Teil unserer Verantwortung. Ich freue mich darauf, gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden auf den bereits erzielten Erfolgen aufzusetzen und weiteren Fortschritt zu erreichen!“

Carsten Theurer
Finanzvorstand (CFO)

Nachhaltigkeitsmanagement

Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement

Allgemeine Unternehmensführung

Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Überblick über das Nachhaltigkeitsmanagement und den Nachhaltigkeitsbericht

Um einen Überblick über das Management von Nachhaltigkeitsthemen bei United Internet zu geben, werden zunächst die Grundlagen zur Erstellung dieses Nachhaltigkeitsberichts erläutert. Dabei wird erklärt, wie Verantwortlichkeiten zwischen den Leitungs- und Aufsichtsorganen, den Fachabteilungen sowie dem Nachhaltigkeitsmanagement aufgeteilt sind. Darüber hinaus werden Nachhaltigkeitsthemen in den Kontext der Unternehmensstrategie sowie der Geschäftsmodelle eingeordnet.

Grundlagen des Nachhaltigkeitsberichts

Der Nachhaltigkeitsbericht von United Internet wurde auf konsolidierter Basis erstellt. Er reflektiert die Praktiken und Verpflichtungen des Konzerns ganzheitlich, einschließlich aller Segmente, Standorte sowie Tochtergesellschaften, an denen eine Mehrheitsbeteiligung besteht. Sofern einzelne Angaben noch nicht für alle von diesem Bericht abgedeckten Gesellschaften, Standorte oder Bereiche vorliegen, wird dies kenntlich gemacht. Alle Tochtergesellschaften werden ohne Ausnahme in die konsolidierte Nachhaltigkeitsberichterstattung einbezogen, um die Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Nachhaltigkeitsaktivitäten zu gewährleisten.

United Internet hat wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte sowohl in der vor- als auch in der nachgelagerten Wertschöpfungskette bei der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse und Datenerhebung berücksichtigt, die sich über den Einkauf und Handel mit Hardware, die Bereitstellung von IT-Infrastruktur sowie digitale Dienstleistungen erstrecken. In der vorgelagerten Wertschöpfungskette bezieht United Internet IT-Hardware und andere notwendige Vorleistungen, die oft auf einer komplexen, mehrstufigen Prozesskette basieren. Diese reicht bis zur Rohstoffgewinnung. United Internet betreibt intensive Risikoanalysen bzgl. der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken in der Lieferkette, insbesondere bei elektronischen Bauteilen, die aus internationalen Märkten stammen.

Für die nachgelagerte Wertschöpfung untersucht United Internet die Nachhaltigkeitsdimensionen im Zusammenhang mit dem Transport, der Nutzung und Entsorgung der Produkte und Dienstleistungen. Das Geschäftsmodell des Unternehmens zeichnet sich durch langfristige Bindungen zu den Kundinnen und Kunden aus, getrieben durch Abonnementmodelle und Free-Accounts. Die Basis dafür ist ein starker Fokus auf Datenschutz und Informationssicherheit während der Nutzungsphase. Um Ressourcen zu schonen, kooperiert United Internet mit spezialisierten Partnern zur Wiederaufbereitung alter IT-Endgeräte, um die Umweltauswirkungen zu minimieren.

Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen gemäß Artikel 19a Absatz 3 und Artikel 29a Absatz 3 der Richtlinie 2013/34/EU besteht für Unternehmen die Option, auf die Offenlegung von Informationen über bevorstehende Entwicklungen oder sich in Verhandlungsphasen befindende Angelegenheiten zu verzichten. United Internet teilt mit, dass im Geschäftsjahr 2024 keine verbundenen Unternehmen diese Ausnahmeregelung in Anspruch genommen haben.

Wenn die Datenerhebung für einzelne Kennzahlen und Geldbeträge mit Messunsicherheiten verbunden war, bspw. wenn Annahmen zur Ermittlung von Kennzahlen getroffen wurden, wird dies im Kontext der jeweiligen Daten direkt erklärt. Dies bezieht sich insbesondere auf die Berechnung des Corporate Carbon Footprints (CCF), u. a. aufgrund der Verwendung von Emissionsfaktoren zur Berechnung von Treibhausgasen.



[Richtlinie](#) über den Jahresabschluss



Siehe „Methodik zur Bewertung und Berechnung von Treibhausgasen: GHG Protocol“, S. 40

Für das Geschäftsjahr wurden keine Vergleichszahlen früherer Perioden herangezogen, weshalb keine rückwirkenden Korrekturen erforderlich waren. Eine Ausnahme bildet hierbei die EU-Taxonomie, wo die Werte der Tätigkeit CE 1.2 Herstellung von Elektro- und Elektronikgeräten erstmalig für das Geschäftsjahr 2024 und rückwirkend für das Geschäftsjahr 2023 ausgewiesen wurden. Auch die Feststellung von Fehlern, Abweichungen oder der Nicht-Durchführbarkeit von Korrekturen spielen für das Geschäftsjahr 2024 keine Rolle. Anpassungen und Vergleichszahlen sollen jedoch ab dem Geschäftsjahr 2025 bereitgestellt werden, um Transparenz und Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

Der gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht wurde in Übereinstimmung mit §§ 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB aufgestellt. Dies schließt auch die in dieser nichtfinanziellen Berichterstattung enthaltenen Angaben zur Erfüllung der Anforderungen nach Artikel 8 der Verordnung (EU) 2020/852 (im Folgenden „nichtfinanzielle Berichterstattung“) ein. Hinsichtlich Struktur und Darstellung der Informationen orientiert sich die Berichterstattung an den European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Dies gilt insbesondere für die folgenden Aspekte des ESRS 1:

- Qualitative Merkmale von Informationen
- Doppelte Wesentlichkeit als Grundlage für die Angabe von Nachhaltigkeitsinformationen
- Sorgfaltspflicht
- Wertschöpfungskette
- Zeithorizonte
- Erstellung und Darstellung von Nachhaltigkeitsinformationen
- Aufbau des Nachhaltigkeitsberichts

Die gemäß der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse identifizierten Auswirkungen, Risiken und Chancen (Impacts, Risks and Opportunities; kurz IROs) bilden, in Anlehnung an das Konzept der ESRS, den Ausgangspunkt für die Identifikation der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen. Im Anschluss werden für diese Nachhaltigkeitsthemen, ebenfalls in Anlehnung an die ESRS, qualitative und im Einzelfall auch quantitative Informationen berichtet.

Bei der Auswahl der qualitativen Informationen orientiert sich dieser Bericht an dem Konzept der „Strategien, Maßnahmen und Ziele“, wie es in ESRS 2 verankert ist. Darüber hinaus werden, sofern relevant und möglich, weitere qualitative und quantitative Informationen bereitgestellt, die, sofern separat gekennzeichnet, im Einklang mit den ESRS ermittelt wurden.

Da sich die Berichterstattung nur an den ESRS orientiert, wird formal betrachtet im Sinne des § 315d HGB i. V. m. § 289d HGB kein anerkanntes Rahmenwerk verwendet. Die Entscheidung für den Inhalt der Berichterstattung wurde vor dem Hintergrund aktueller Entwicklungen getroffen: die anhaltende Unsicherheit im Zusammenhang mit der Umsetzung der CSRD und damit auch der ESRS-Standards in deutsches Recht und den von der EU angekündigten Vorschlägen für eine signifikante Reduzierung der Berichterstattungspflichten.

Nachhaltigkeitsmanagement

Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement

Allgemeine Unternehmensführung

Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette

Im Jahr 2015 hat die Generalversammlung der Vereinten Nationen die Agenda 2030 verabschiedet und damit 17 globale Nachhaltigkeitsziele, die Sustainable Development Goals (SDGs), gesetzt. Die SDGs beschreiben die Zielbilder für eine sozial, wirtschaftlich und ökologisch nachhaltige Entwicklung. Die für United Internet als Gesamtunternehmen zentralen SDGs sind die folgenden:

4 HOCHWERTIGE BILDUNG 	Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige Bildung gewährleisten und Möglichkeiten lebenslangen Lernens für alle fördern.	5 GESCHLECHTERGLEICHSTELLUNG 	Geschlechtergleichstellung erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen.
8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM 	Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern.	9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR 	Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen.
12 VERANTWORTUNGSVOLLE KONSUM- UND PRODUKTIONSMUSTER 	Nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sicherstellen.	13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ 	Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen.

Überblick Richtlinien

United Internet stellt einen Überblick über die firmeninternen Richtlinien zur Verfügung, die im Rahmen der – als wesentlich identifizierten – Nachhaltigkeitsaspekte darauf abzielen, tatsächliche und potenzielle Auswirkungen zu verhindern, abzuschwächen oder zu beheben. Zugleich sollen Risiken adressiert und abgeschwächt sowie Chancen genutzt werden. Die für die Umsetzung der entsprechenden Richtlinien verantwortlichen Personen überwachen laufend die Wirksamkeit der Richtlinien.

RICHTLINIE	BESCHREIBUNG	ANWENDUNGS- BEREICH DER RICHTLINIE	VERANTWORTUNG FÜR DIE UMSETZUNG	NATIONALE UND INTERNATIONALE STANDARDS UND GESETZGEBUNG	VERFÜGBARKEIT
Compliance-Leitlinie	Beschreibung des Compliance Management Systems (CMS) Festlegung der Rollen und Verantwortlichkeiten im CMS Compliance-Überwachung	Konzernweit	Corporate Compliance		Intranet
Datenschutzleitlinie	Sicherstellung eines einheitlichen Datenschutzniveaus bei United Internet Einhaltung der DSGVO Verarbeitung personenbezogener Daten am Ziel der Datenminimierung ausgerichtet Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt für bestimmte zuvor definierte Zwecke Personenbezogene Daten werden so kurz wie möglich und so lange wie nötig gespeichert etc.	Segmentspezifisch	Law enforcement Affairs & Privacy	Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)	Intranet
Dienstwagenrichtlinie	Vorgaben zur Elektrifizierung des Fuhrparks	Konzernweit	Commercial Services		Intranet
Führungsleitlinie	Stärkung des verantwortungsvollen Handelns der Führungskräfte und Fokussierung der Vorbildfunktion und Teamkultur			Deutscher Corporate Governance Kodex	
Geschäftspartner- Kodex	Anforderungen an die Geschäftspartner: Compliance, Integrität, fairer Wettbewerb, Informationssicherheit und Datenschutz, geistiges Eigentum Soziale und ökologische Sorgfaltspflichten Umwelt- und Klimaschutz	Konzernweit und Segmentspezifisch	Corporate Compliance und Zentraleinkauf	UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte	Firmenwebsite
Grundsatzerklärung	Prinzipien zur Achtung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten Risikoanalyse des eigenen Geschäftsbereichs Risikoanalyse der Lieferkette Präventions-, Abhilfe- und Kontrollmaßnahmen	Konzernweit und Segmentspezifisch	Corporate Compliance	Universelle Erklärung der Menschenrechte, Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG), OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen zu verantwortungsvollem unternehmerischem Handeln	Firmenwebsite
Hinweisgeberschutz- Richtlinie	Informationen zur Abgabe von Hinweisen Beschreibung der Meldekanäle Schutz der hinweisgebenden Person	Konzernweit	Corporate Compliance	Das Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) ist die deutsche Umsetzung der EU-Whistleblower-Richtlinie (EU-Richtlinie 2019/1937), Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)	Intranet

ALLGEMEINE INFORMATIONEN	UMWELTINFORMATIONEN	SOZIALE INFORMATIONEN	GOVERNANCE-INFORMATIONEN	ANNEX
Nachhaltigkeitsmanagement	Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement			
Allgemeine Unternehmensführung				
Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette				

RICHTLINIE	BESCHREIBUNG	ANWENDUNGS- BEREICH DER RICHTLINIE	VERANTWORTUNG FÜR DIE UMSETZUNG	NATIONALE UND INTERNATIONALE STANDARDS UND GESETZGEBUNG	VERFÜGBARKEIT
Informationssicherheits-Management-system (ISMS)	Sicherstellung der Produktlandschaft vor unerlaubten Zugriffen und Missbrauch	Segmentspezifisch	Group Information Security Officer (GISO) und Segment Information Security Officers (SISOs)	ISO 27001, BSI IT-Grund-Schutz, BSI C5	Intranet
Konzernrichtlinie zum Einsatz von Fremdpersonal	Sicherstellung eines effizienten Entscheidungs- und Beschaffungsprozesses Festlegung von Verantwortlichkeiten Gewährleistung von Rechtskonformität beim Einsatz von Fremdpersonal	Konzernweit	Corporate Procurement	Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG)	Intranet
Konzernrichtlinie zum Umgang mit Endgeräten	Ermöglichen einer langfristigen Nutzung, einer Wiederaufbereitung und des Recyclings unternehmensinterner Hardware	Konzernweit	Corporate IT Services		Intranet
Konzernrichtlinie zur Korruptionsprävention	Regeln für die Annahme und Gewährung von Zuwendungen, Beschreibung der Zuwendungsarten, Auswirkungen bei Verstößen	Konzernweit	Corporate Compliance	Gesetz zur Bekämpfung der Korruption	Intranet
Leitlinie zum Umgang mit Künstlicher Intelligenz (KI)	Einführung von KI-Anforderungsprüfungen im Rahmen von Beschaffungs- und Entwicklungsprozessen Sicherstellung eines Freigabeprozesses für KI-Systeme Etablierung von Schulungsangeboten zur Sicherstellung der angemessenen KI-Kompetenz	Konzernweit	Corporate Compliance, Corporate Privacy & Corporate Legal	Verordnung (EU) 2024/1689 über künstliche Intelligenz (AI Act)	Intranet
Leitlinie zur Umsetzung der Lieferketten-sorgfaltspflichten (LkS)	Aufbau- und Ablauforganisation zur Umsetzung des LkSG Klarheit über Governance-Strukturen Angemessene und effektive Umsetzung der Sorgfaltspflichten	Konzernweit	Corporate Compliance	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)	Intranet
Redaktionelle Leitlinien	Regeln, nach denen die Redaktion arbeitet, werden gegenüber der Öffentlichkeit transparent gemacht und veröffentlicht	Segmentspezifisch			

RICHTLINIE	BESCHREIBUNG	ANWENDUNGS- BEREICH DER RICHTLINIE	VERANTWORTUNG FÜR DIE UMSETZUNG	NATIONALE UND INTERNATIONALE STANDARDS UND GESETZGEBUNG	VERFÜGBARKEIT
Richtlinie zum Umgang mit Hinweisen auf Compliance-Verstöße und Durchführung interner Untersuchungen	Rechtliche Grundlagen interner Untersuchungen Ablauf der Untersuchung Rollen und Verantwortlichkeiten Verhaltensleitlinien für interne Untersuchungen	Konzernweit	Corporate Compliance	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)	Intranet
Source to Contract-Richtlinie – S2C	Leitlinien und Grundsätze für operative und strategische Einkaufsaufgaben Vergabeverfahren Regelung von Bedarfsmanagement, Warengruppenmanagement, Lieferantenmanagement und Vertragsmanagement	Segmentspezifisch	Head of Source to Contract		Intranet
Verhaltenskodex für Mitarbeitende	Umgang mit Mitarbeitenden, Umgang mit Kundinnen und Kunden, Umgang mit Informationen, Wettbewerbsrecht und Anti-Korruption, Interessenkonflikte, Schutz von Unternehmenseigentum, Kommunikation, Umgang mit Behörden, Compliance bei United Internet	Konzernweit	Corporate Compliance	ILO – Arbeits- und Sozialstandards UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	Intranet
Vergütungsrichtlinie	Sicherstellung einer vergleichbaren, rechtssicheren und fairen Vergütung	Konzernweit	Corporate Compensation & Benefit		

Allgemeine Unternehmensführung

Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette

Allgemeine Unternehmensführung

Vorstand und Aufsichtsrat von United Internet setzen sich aktuell aus insgesamt acht Mitgliedern zusammen, davon drei Vorstände und fünf Aufsichtsratsmitglieder. Vertreterinnen und Vertreter der Arbeitnehmenden sind nicht im Gremium vertreten. Der Anteil weiblicher Vertreterinnen beläuft sich auf 40 % im Aufsichtsrat, im Vorstand sind aktuell keine Frauen vertreten. Alle Mitglieder des Aufsichtsgremiums sind unabhängig.

Anforderungen an die Zusammensetzung des Gesamtgremiums

Neben den individuellen Anforderungen an die Aufsichtsratsmitglieder strebt der Aufsichtsrat von United Internet gemäß C.1 des Deutschen Corporate Governance Kodex (DCGK) folgende Ziele für seine Zusammensetzung als Gesamtgremium an.

Die Mitglieder des Aufsichtsrats müssen in ihrer Gesamtheit über die zur ordnungsgemäßen Wahrnehmung der Aufgaben erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und fachlichen Erfahrungen verfügen. Der Aufsichtsrat strebt an, dass der Aufsichtsrat in seiner Gesamtheit ein möglichst breites Spektrum der für das Unternehmen relevanten Kenntnisse und Erfahrungen abdeckt und insbesondere die folgenden Voraussetzungen erfüllt:

- Vertiefte Kenntnisse und Erfahrungen in der Telekommunikations- und Internet-Branche
- Fachkenntnisse oder Erfahrungen aus anderen Wirtschaftsbereichen
- unternehmerische bzw. operative Erfahrungen
- mindestens ein Mitglied des Aufsichtsrats mit mehrjähriger im Ausland oder in einem international tätigen Unternehmen erworbener operativer Erfahrung
- Expertise zu den für das Unternehmen bedeutsamen Nachhaltigkeitsfragen
- mindestens ein Mitglied mit Sachverstand auf dem Gebiet der Rechnungslegung, wobei der Sachverstand auf dem Gebiet der Rechnungslegung in besonderen Kenntnissen und Erfahrungen in der Anwendung von Rechnungslegungsgrundsätzen und internen Kontroll- und Risikomanagementsystemen zu bestehen und sich auch auf die Nachhaltigkeitsberichterstattung zu beziehen hat
- mindestens ein weiteres Mitglied mit Sachverstand auf dem Gebiet der Abschlussprüfung, wobei der Sachverstand auf dem Gebiet der Abschlussprüfung in besonderen Kenntnissen und Erfahrungen auf dem Gebiet der Abschlussprüfung zu bestehen und sich auch auf die Prüfung der Nachhaltigkeitsberichterstattung zu beziehen hat
- Kenntnisse und Erfahrungen bei der Strategieentwicklung und -umsetzung
- vertiefte Kenntnisse und Erfahrungen im Controlling und Risikomanagement
- Kenntnisse und Erfahrungen bei der Personalplanung und -führung (Human Resources)
- vertiefte Kenntnisse und Erfahrungen auf dem Gebiet der Governance und Compliance
- Expertise zu den Bedürfnissen kapitalmarktorientierter Unternehmen



Siehe [Berichte](#) auf der
United Internet Website

Die Überwachung der IROs liegt in der Verantwortung des Prüfungs- und Risikoausschusses. Operativ werden die Governance-Systeme, mit Ausnahme der strategischen Ausrichtung, durch den Finanzvorstand gesteuert, wobei der Aufsichtsrat über entsprechende Expertise verfügt. Die Überwachung der Führungsebene erfolgt sowohl durch den Aufsichtsrat als auch durch den Prüfungs- und Risikoausschuss. Die Überwachung erfolgt gemäß den gesetzlichen und weiteren regulatorischen Vorgaben, wie in der Erklärung zur Unternehmensführung und im Lagebericht beschrieben. Die Angaben zum Kontrollsystem und zu Governance-Verfahren sind in den entsprechend markierten Angaben des (Konzern-)Lageberichts enthalten und sind gleichzeitig integraler Bestandteil dieses (Konzern-)Nachhaltigkeitsberichts. Die Integration von Kontrollsystemen und Governance-Verfahren in interne Funktionen ist dort ebenfalls detailliert dargelegt.

Für die Festlegung von Unternehmenszielen mit Bezug zu Nachhaltigkeitsaspekten sind in den letzten Jahren Prozesse implementiert worden. In diesem Zuge wurden konzernübergreifende Zielansätze vom Vorstand beschlossen, auf denen zukünftig eine Nachhaltigkeitsstrategie auf Konzernebene entwickelt werden soll. Nachhaltigkeitsbezogene Fähigkeiten sowohl im Aufsichtsrat als auch in den Fachabteilungen tragen dazu bei, wesentliche Auswirkungen und Risiken zu reduzieren, Chancen zu erkennen und nachhaltige Entwicklungen voranzutreiben.

Die Leitungs- und Aufsichtsorgane von United Internet werden im Rahmen regelmäßiger Gremiensitzungen (mindestens viermal jährlich) über wesentliche, nachhaltigkeitsbezogene IROs sowie damit verbundene Konzepte, Maßnahmen, Kennzahlen und Ziele informiert. Der Aufsichtsrat ist in alle wichtigen strategischen Entscheidungen eingebunden und berücksichtigt Nachhaltigkeitsaspekte bei der Überwachung der Unternehmensstrategie.

Nachhaltigkeitsbezogene Themen, einschließlich wesentlicher IROs, werden in den Gremien ausführlich besprochen und sind im Bericht des Aufsichtsrats dokumentiert. Der Aufsichtsrat nimmt seine Überwachungsfunktion gewissenhaft wahr und lässt sich regelmäßig sowohl direkt aus den entsprechenden Fachbereichen sowie durch den Vorstand informieren. Dies gilt insbesondere auch für die Aufbau- und Ablauforganisation und den jeweiligen Status der Zielerreichungen.



Siehe [Berichte](#) auf der
United Internet Website

Die Anreizsysteme für die Vorstandsmitglieder von United Internet integrieren ESG-Kriterien als Bestandteil der kurzfristigen, variablen Vergütung. Dies steht im Einklang mit der Verpflichtung zu Nachhaltigkeit und wurde in der Hauptversammlung im Mai 2021 erstmals beschlossen. Seit dem Geschäftsjahr 2022 ist diese Regelung bei neuen Vorstandsdienstverträgen implementiert. Der Ansatz zielt darauf ab, Nachhaltigkeitsziele in den Entscheidungshorizont des Vorstands zu rücken und ein gezieltes Nachhaltigkeitsengagement zu fördern. Detaillierte Informationen zur Vergütungsstruktur von Vorstand und Aufsichtsrat können dem Vergütungsbericht sowie der Unternehmenssatzung entnommen werden, die auf der Unternehmenswebsite verfügbar sind.

Due Diligence bei United Internet

Die Erfüllung der Sorgfaltspflicht in Nachhaltigkeitsfragen ist für United Internet von zentraler Bedeutung und wird durch eine klare Organisationsstruktur gewährleistet. Das konzernweite Nachhaltigkeitsmanagement koordiniert die Implementierung entsprechender Prozesse und Prinzipien. Auf Konzernebene erfolgt die Formulierung übergeordneter Grundsätze. Dazu gehören bspw. der Ökostrombezug und die menschenrechtlichen sowie umweltbezogenen Sorgfaltspflichten. Diese zentralen Grundsätze werden in einem iterativen Prozess in die Nachhaltigkeitsarbeit der Segmente eingebettet, wobei die Segmentvorstände für die konkrete Umsetzung und Anpassung an spezifische Gegebenheiten und Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit verantwortlich sind. Die periodische Berichterstattung an den Gesamtvorstand und die Einbeziehung des Aufsichtsrats sichern dabei eine kontinuierliche Überprüfung und Förderung der Nachhaltigkeitsbemühungen im gesamten Konzern.

Risikomanagement und interne Kontrollen der Nachhaltigkeitsberichterstattung

Ziel des Risikomanagement- und internen Kontrollsystems (RMS und IKS) ist die frühzeitige Erkennung und Begrenzung von Risiken. RMS und IKS sind noch nicht abschließend in den Prozess der Nachhaltigkeitsberichterstattung integriert. Aus diesem Grund wurden für das Geschäftsjahr 2024 keine formellen Risiken für den Nachhaltigkeitsberichtsprozess identifiziert. Das sich im Aufbau befindliche Risikomanagement- und Kontrollsystem für die Nachhaltigkeitsberichterstattung orientiert sich im Ansatz an den Methoden und Prozessen der Finanzberichterstattungssysteme. Diese werden laufend an sich ändernde Rahmenbedingungen angepasst und kontinuierlich weiterentwickelt.

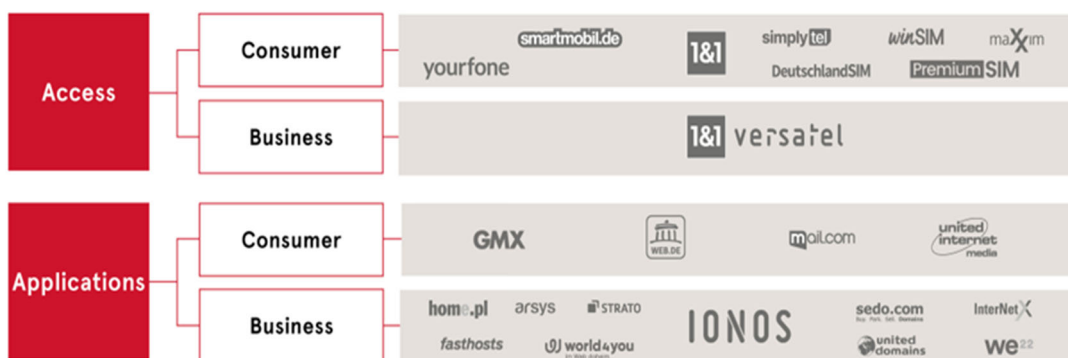
Eine zum Teil hohe Komplexität bringt die dezentrale Struktur des Konzerns mit sich: Informationen für den Nachhaltigkeitsbericht wurden „bottom-up“ erhoben und durch Corporate Sustainability für die Berichterstattung konsolidiert. Um Risiken zu minimieren, wurden klare, einheitliche Prozesse geschaffen. Es hat zudem ein regelmäßiger Austausch zwischen den Segmenten und zuliefernden Fachbereichen stattgefunden. Die Prozesssteuerung lag bei Corporate Sustainability.

Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette

Geschäftstätigkeit

United Internet ist mit rund 29 Mio. kostenpflichtigen Verträgen mit Kundinnen und Kunden sowie rund 39 Mio. werbefinanzierten Free-Accounts ein führender europäischer Internet-Spezialist.

Die operative Geschäftstätigkeit des Konzerns gliedert sich in die Geschäftsbereiche „Access“ und „Applications“, die sich wiederum in die Segmente „Consumer Access“ und „Business Access“ sowie „Consumer Applications“ und „Business Applications“ unterteilen.



Segment „Consumer Access“

Im Segment „Consumer Access“ sind festnetzbasierende Breitband-Produkte (inkl. der damit verbundenen Anwendungen wie Heimvernetzung, Online-Storage, Smart Home, IPTV und Video-on-Demand) sowie Mobile Internet-Produkte für Privatanwenderinnen und -anwender zusammengefasst. Diese Internet-Zugangsprodukte werden den Kundinnen und Kunden als Abonnementverträge mit festen monatlichen Beträgen (und variablen, verbrauchsabhängigen Zusatzentgelten) angeboten.

Mit den **Breitband-Produkten** (insbesondere VDSL- / Vectoring- und Glasfaser-Anschlüsse) des Segments „Consumer Access“ ist United Internet einer der führenden Anbieter in Deutschland. Dabei nutzt das Segment das Glasfasernetz des Segments „Business Access“ als Transportnetz und erschließt darüber bei VDSL- / Vectoring-Anschlüssen sowie bei direkten Glasfaser-Anschlüssen (FTTH) die „letzte Meile“ über City-Carrier sowie die Deutsche Telekom (hauptsächlich Layer-2).

Bei **Mobile Internet-Produkten** ist United Internet einer der führenden Anbieter in Deutschland. Das Segment verfügt über ein voll funktionsfähiges Mobilfunknetz, das permanent ausgebaut wird. Überall dort, wo das Segment in den Jahren des Netzausbaus noch über keine ausreichende Funkabdeckung verfügt, nutzt sie National Roaming. Ende August 2024 wurde eine National-Roaming-Partnerschaft mit Vodafone gestartet. Bis Ende 2025 wird National Roaming mit Vodafone für alle Mobilfunkkundinnen und -kunden des Segments bereitstehen. National-Roaming-Vorleistungen, die zuvor über Telefónica bezogen wurden, werden parallel dazu vollständig zurückgefahren.

Bis zum vollständigen Umzug der über 12 Mio. Verträge der Kundinnen und Kunden auf das eigene Mobilfunknetz nutzt das Segment in Teilen auch das Mobilfunknetz von Telefónica auch als sogenannter Mobile Virtual Network Operator (MVNO) sowie MVNO-Kapazitäten von Vodafone. Die MVNO-Bestandskundinnen und -kunden werden seit Beginn des Geschäftsjahres 2024 sukzessive in das Mobilfunknetz des Segments migriert. Ende 2025 soll die Migration abgeschlossen sein.

Vermarktet werden die Mobile Internet Produkte des Segments über die zum Unternehmen gehörende Premium-Marke 1&1 sowie Discount-Marken wie winSIM und yourfone, mit denen der Mobilfunkmarkt umfassend und zielgruppenspezifisch adressiert wird.

Segment „Business Access“

Im Segment „Business Access“ offeriert United Internet Geschäftskunden ein umfassendes Portfolio an Telekommunikationsprodukten und -lösungen. Kern des Geschäftsmodells ist der Betrieb eines modernen Glasfasernetzes mit über 66.000 km Länge, das zu den größten Netzen in Deutschland gehört und kontinuierlich ausgebaut wird. Über dieses Netz bietet das Segment Unternehmen und Behörden Telekommunikationsprodukte von standardisierten Glasfaser-Direktanschlüssen bis zu maßgeschneiderten, individuellen ITK-Lösungen (Sprach-, Daten- und Netzwerklösungen). Außerdem wird das Glasfasernetz des Segments zur Bereitstellung von 1&1 DSL- und FTTH-Anschlüssen sowie zur Anbindung von Antennenstandorten genutzt. Hinzu kommen Infrastrukturleistungen (Wholesale) für nationale und internationale Carrier.

Segment „Consumer Applications“

Im Segment „Consumer Applications“ sind Applikationen für Privatanwenderinnen und -anwender zusammengefasst. Zu diesen Applikationen zählen insbesondere Anwendungen für Personal Information Management (E-Mail, Aufgaben, Termine, Adressen), Online-Storage (Cloud Speicher) und Office-Applikationen. Im Zuge des sukzessiven Portfolio-Ausbaus wurden die zum Unternehmen gehörenden Marken GMX und WEB.DE, die seit vielen Jahren größten E-Mail-Anbieter für Privatkunden in Deutschland, in den letzten Jahren zu umfassenden Zentralen für das Kommunikations-, Informations- und Identitäts-Management der Nutzerinnen und Nutzer erweitert.

Die Applikationen für Privatkundinnen und -kunden werden überwiegend selbst entwickelt und in konzerneigenen Rechenzentren betrieben. Die Produkte werden als kostenpflichtige Abonnements (Pay-Accounts) oder – kostenfrei – in Form von werbefinanzierten Free-Accounts angeboten. Diese werden durch klassische, zunehmend aber auch durch programmatische (datengetriebene) Online-Werbung

ALLGEMEINE INFORMATIONEN	UMWELTINFORMATIONEN	SOZIALE INFORMATIONEN	GOVERNANCE-INFORMATIONEN	ANNEX
Nachhaltigkeitsmanagement	Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement			
Allgemeine Unternehmensführung				
Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette				

monetarisiert. Die Vermarktung erfolgt über die zum Unternehmen gehörende United Internet Media. Mit den werbefinanzierten Applikationen sowie den kostenpflichtigen Consumer-Applikationen ist das Segment insbesondere in Deutschland, Österreich und der Schweiz aktiv und zählt zu den führenden Unternehmen seiner Branche. Über die zum Unternehmen gehörende Marke mail.com wird das Geschäft internationalisiert, unter anderem in den USA, Großbritannien, Frankreich und Spanien.

Segment „Business Applications“

Im Segment „Business Applications“ eröffnet United Internet Freiberuflerinnen und Freiberuflern sowie kleinen und mittleren Unternehmen Geschäftschancen im Internet und unterstützt sie bei der Digitalisierung ihrer Prozesse. Dazu wird eine breite Palette an leistungsstarken Applikationen wie z. B. Domains, Homepages, Webhosting, Server, E-Shops, Groupwork, Online-Storage (Cloud-Speicher) und Office-Applikationen angeboten, die über Abonnementverträge genutzt werden können. Außerdem werden Cloud-Solutions und Cloud-Infrastruktur angeboten. Die Applikationen werden in eigenen Entwicklungszentren oder in Kooperation mit Partnerfirmen entwickelt.

Auch international gehört das Segment zu den führenden Unternehmen seiner Branche mit Aktivitäten in diversen europäischen Ländern (Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Spanien, Portugal, Italien, Niederlande, Österreich, Polen, Ungarn, Rumänien, Bulgarien, Tschechien, Slowakei und Schweden) sowie in Nordamerika (USA, Kanada, Mexiko). Die zielgruppenspezifische Vermarktung der Business-Applikationen erfolgt über die zum Unternehmen gehörenden Marken IONOS, Arsys, Fasthosts, home.pl, InterNetX, STRATO, united-domains und World4You. Darüber hinaus bietet die Marke Sedo professionelle Dienstleistungen rund um das aktive Domain-Management an, während die Marke we22 anderen Hosting-Anbietern einen White-Label-Website-Builder zur Erstellung hochwertiger Websites offeriert.

Strategische Ansätze

Im Geschäftsjahr 2023 wurden konzernweite Zielansätze für die wesentlichen Nachhaltigkeitshemen gemeinsam mit dem Nachhaltigkeitsmanagement der Segmente und den betroffenen Fachbereichen erarbeitet und diskutiert. Basierend auf diesen Zielansätzen wurden im Geschäftsjahr 2024 auf Konzernebene in den Bereichen HR und Diversity Konzepte als Leitfaden für die Segmentstrategien erarbeitet, ebenso in wichtigen Bereichen wie Governance, bspw. die „Richtlinie zum Umgang mit Künstlicher Intelligenz (KI)“. Zudem wurde das Hinweisgebersystem ausgebaut, um separate Meldekanäle für Fehlverhalten sowohl im eigenen Geschäftsbetrieb als auch für Fehlverhalten in Bezug auf die Wertschöpfungskette bereitzustellen. Ein konzernweites E-Learning zur Korruptionsprävention wurde ebenfalls im Geschäftsjahr 2024 eingeführt. Diese Konzepte werden in den themenspezifischen Kapiteln näher beschrieben. Aufgrund der dezentralen Organisation des Konzerns gelten die in der Holding (Corporate) erarbeiteten Leitlinien als Orientierung für die Segmente. Die Segmente sind dazu aufgerufen, die zentralen Leitlinien in ihre Zielsetzung aufzunehmen und das Ambitionsniveau zu übertreffen.

Auf Basis der genannten Zielansätze und Leitlinien haben mehrere Segmente im Geschäftsjahr 2024 eigenständige Nachhaltigkeitsstrategien mit spezifischen Zielen für das jeweilige Geschäftsmodell und die damit verbundenen Produkte und Dienstleistungen entwickelt. Diese Strategien beinhalten Maßnahmen zur Förderung ökologischer und sozialer Nachhaltigkeit in den Kernprodukten und -dienstleistungen, der Interaktion mit Kundinnen und Kunden und Stakeholderinnen und Stakeholdern sowie in der Wertschöpfungskette. Im Geschäftsjahr 2025 strebt United Internet eine Konsolidierung der individuellen Strategien an, um eine einheitliche, konzernweite Nachhaltigkeitsstrategie zu etablieren, die diese Aspekte übergreifend adressiert, harmonisiert und weiter ausbaut.



Siehe [Berichte](#) auf der 1&1 Firmenwebsite

Siehe [Berichte](#) auf der IONOS Firmenwebsite

Tiefergehende Details zu den Nachhaltigkeitsstrategien und Zielen der Segmente „Consumer Access“ und „Business Applications“ können den zeitgleich mit dem vorliegenden Konzernlagebericht veröffentlichten eigenständigen Berichten der Segmente entnommen werden. Die Nachhaltigkeitsstrategie sowie die Ziele und Maßnahmen des Geschäftssegments „Consumer Applications“ werden aktuell noch nicht in einem eigenen Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Ziele und Maßnahmen sind fokussiert auf die Bereiche Klima und Umwelt, Informationssicherheit, digitale Verantwortung, Zugang zu Digitalisierung durch Bereitstellung von E-Mail und Cloud-Services sowie Chancengleichheit.

Für das Geschäftssegment „Business Access“ existieren im Geschäftsjahr noch keine Nachhaltigkeitsstrategie und -zielsetzung. Es wurden jedoch umfangreiche Maßnahmen im Bereich Energieeffizienz umgesetzt. Vor allem das im Aufbau befindliche, integrierte Managementsystem für die Bereiche Umwelt und Energie schafft die Voraussetzungen für kontinuierliche Verbesserungen in den kommenden Jahren. Im Rahmen dieses Managementsystems werden zukünftig Nachhaltigkeitsziele festgelegt, zugehörige Maßnahmen geplant und deren Erfolg überwacht.

Die Analyse der tatsächlichen oder potenziellen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit und -beziehung von United Internet auf Nachhaltigkeitsaspekte im Rahmen der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse ist Teil der laufenden Strategieentwicklung bei United Internet. Das Unternehmen ist bestrebt, durch diesen Strategieprozess wesentliche Herausforderungen zu identifizieren, sie in Bezug zu ihrer finanziellen Materialität zu setzen und hieraus strategische Schwerpunkte zu entwickeln und Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.

Interessen und Standpunkte der Anspruchsgruppen

Die Geschäftstätigkeit von United Internet setzt einen kontinuierlichen Dialog und eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Anspruchsgruppen (Stakeholderinnen und Stakeholder) voraus. Besonders mit Blick auf die Auswirkungen auf Gesellschaft und Umwelt, bei der Identifikation wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekte im Rahmen der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse, der Entwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie, der Festlegung von Zielen sowie der Feststellung der Zielerreichung ist ein enger Kontakt mit verschiedenen Anspruchsgruppen essenziell. Um die Kommunikation und Kooperation mit Stakeholderinnen und Stakeholdern weiter zu stärken und deren Interessen zu berücksichtigen, steht United Internet über unterschiedliche Plattformen und Formate mit diesen im Austausch:

- **Kundinnen und Kunden:** United Internet orientiert sich konsequent an den Bedürfnissen und der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden. An zahlreichen Stellen holt United Internet Rückmeldungen ein. Zudem wird ein fortlaufender Austausch mit den Kundinnen und Kunden aufrechterhalten, z. B. durch Umfragen und in Service-Gesprächen. Die Produkte von United Internet ermöglichen als Informationsplattform den Kundinnen und Kunden Zugang zu Informationen des Internets. Hinzu kommen speziell aufbereitete redaktionelle Inhalte auf den Portalen von United Internet. Auf den Plattformen von United Internet erfolgt ein wichtiger Teil des Energieverbrauchs durch die Nutzung der Produkte seitens der Kundinnen und Kunden. Deren Footprint wird daher auch von Geschäftsentscheidungen bei United Internet beeinflusst. Kundinnen und Kunden profitieren im Rahmen angebotener Zugangsprodukte auch davon, dass erforderliche Hardware von United Internet zur Verfügung gestellt wird, die ansonsten zu höheren Kosten, mit zusätzlichem Aufwand und mit einem höheren Risiko technischer Komplikationen von diesen selbst beschafft werden müsste.
- **Eigenkapitalgeber / Aktionärinnen und Aktionäre:** Eine wichtige Anspruchsgruppe für United Internet sind Aktionärinnen und Aktionäre. Mit ihnen stehen die Investor Relations-Abteilung und der Vorstand regelmäßig in Form von persönlichen Gesprächen und Roadshows im Austausch.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN	Umweltinformationen	Soziale Informationen	Governance-Informationen	Annex
Nachhaltigkeitsmanagement	Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement			
Allgemeine Unternehmensführung				
Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette				

Das Vertrauen von Aktionärinnen und Aktionären wird durch eine offene und transparente Berichterstattung gestärkt. Investoren partizipieren am wirtschaftlichen Erfolg von United Internet durch die Ausschüttung von Dividenden und Aktienrückkäufen.

- **Fremdkapitalgeber / Banken:** Eine wesentliche Anspruchsgruppe sind neben den Aktionärinnen und Aktionären der Gesellschaft auch die Fremdkapitalgeber. Corporate Finance steht in einem aktiven Dialog mit den Fremdkapitalgebern, um die jederzeitige Sicherstellung ausreichender Liquidität sowie die finanzielle Unabhängigkeit des Konzerns zu gewährleisten. Die Konzernfinanzierung orientiert sich primär an den strategischen Geschäftsplänen der operativen Geschäftseinheiten. Um ausreichende Flexibilität für weiteres Wachstum zur Verfügung zu stellen, verfolgt United Internet daher laufend Trends zu Finanzierungsmöglichkeiten, die sich an den Finanzmärkten ergeben. Nachhaltigkeitskriterien spielen für Fremdkapitalgeber eine zunehmend wichtigere Rolle, da sie Berücksichtigung in der Risikoanalyse finden und Kreditkonditionen positiv beeinflussen können.
- **Mitarbeitende:** Die Mitarbeitenden von United Internet sind der Schlüssel zum Erfolg des Konzerns. Nur mit ihrem Wissen, ihren Fähigkeiten und ihrem Engagement kann United Internet sich weiterentwickeln und langfristig erfolgreich sein. Da für United Internet die Rückmeldung der Mitarbeitenden essenziell ist, werden regelmäßig Umfragen durchgeführt, daraus Maßnahmen abgeleitet und über deren Umsetzung und die erzielten Fortschritte im Konzern informiert. Zu gezielten Themen tritt der Vorstand zudem direkt mit den Mitarbeitenden im Rahmen eines virtuellen Formats in Kontakt.
- **Geschäftspartner:** Die Geschäftstätigkeit von United Internet erfordert die Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Geschäftspartnern und Zulieferfirmen. Hierzu zählen u. a. Vorleistungspartner, Hardware-Lieferanten, Call-Center-Dienstleistungsunternehmen und Versanddienstleistungsunternehmen. Mit diesen Partnern werden u. a. persönliche Gespräche geführt; bei Trainings von Arbeitskräften unterstützt United Internet bspw. auch Call-Center-Dienstleistungsunternehmen.
- **Politik und Verbände:** Im Dialog mit politischen Entscheidungsträgerinnen und -trägern und Behörden wirkt United Internet auf Rahmenbedingungen hin, die eine erfolgreiche und verantwortungsbewusste Digitalwirtschaft in Deutschland ermöglichen. Besonders wichtig ist dabei die Gewährleistung von Wettbewerb als Motor für Innovation, Investition und den Nutzen von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Dafür ist United Internet Mitglied in Verbänden wie Bitkom¹, BREKO², BVDW³, eco⁴ und VATM⁵. Darüber hinaus sind einzelne Fachbereiche in weiteren relevanten Verbänden und Gremien aktiv.
- **Nichtregierungsorganisationen:** Seit 2006 arbeitet United Internet im Rahmen der Stiftung „United Internet for UNICEF“ mit dem Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen bei der Akquise von Spendengeldern und langfristigen Partnerschaften zusammen.

¹ Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V.

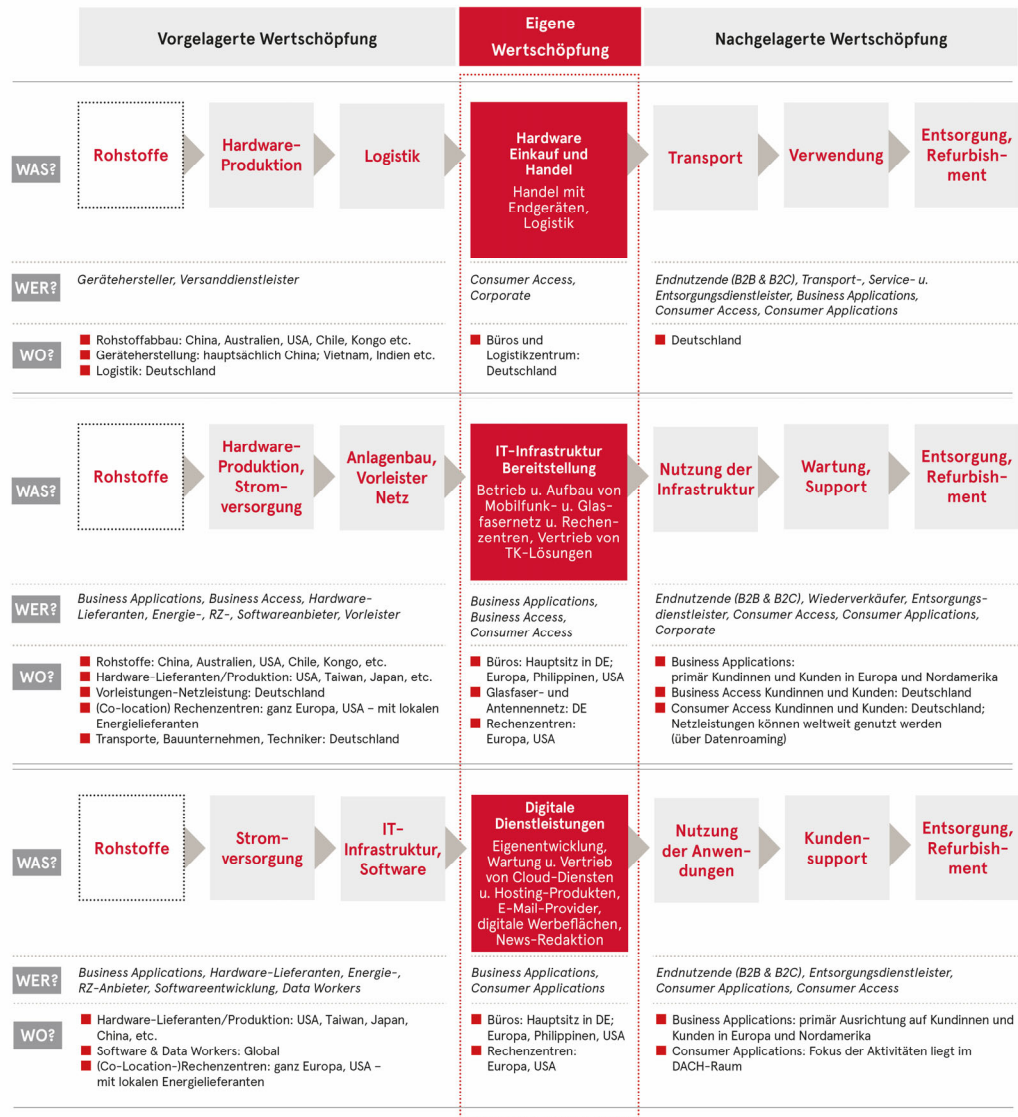
² Bundesverband Breitbandkommunikation e. V.

³ Bundesverband Digitale Wirtschaft e. V.

⁴ Verband der Internetwirtschaft e. V.

⁵ Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V.

Wertschöpfungskette und Geschäftsmodell



Die Grafik stellt die drei wesentlichen Wertschöpfungsketten „Hardware Einkauf und Handel“, „IT-Infrastruktur Bereitstellung“ und „Digitale Dienstleistungen“ von United Internet dar. Im Folgenden wird auf jede dieser Wertschöpfungsketten einzeln eingegangen.

Die Wertschöpfungskette „Hardware Einkauf und Handel“ liegt beim Segment „Consumer Access“ sowie im Bereich von Corporate. Während „Consumer Access“ Privatkundinnen und -kunden in Deutschland bedient, betreibt Corporate den Einkauf der von den Mitarbeitenden genutzten Geräte für die Segmente „Business Applications“ und „Consumer Applications“.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN	UMWELTINFORMATIONEN	SOZIALE INFORMATIONEN	GOVERNANCE-INFORMATIONEN	ANNEX
Nachhaltigkeitsmanagement	Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement			
Allgemeine Unternehmensführung				
Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette				

Zur vorgelagerten Wertschöpfungskette von „Hardware Einkauf und Handel“ gehören in erster Linie Gerätehersteller wie Samsung, Apple und Dell, die insbesondere Smartphones und Laptops liefern, sowie Versanddienstleister. Vorgelagert zur Hardwareproduktion findet Rohstoffabbau statt. Die hierfür benötigten Rohstoffe sind u. a. Erdöl zur Kunststoffproduktion, Aluminium, Silizium, Lithium, Kupfer und kritische Rohstoffe wie Indium, leichte seltenen Erden und Kobalt, welche primär in Ländern wie China, Australien, USA, Chile oder der Demokratischen Republik Kongo abgebaut werden. Die Geräteherstellung selbst findet hauptsächlich in asiatischen Ländern wie China, Vietnam oder Indien statt. Die vorgelagerte Logistik, bis die Geräte United Internet erreichen, ist global. Die eigene Wertschöpfung bzgl. „Hardware Einkauf und Handel“ findet in Deutschland statt, ebenso wie die nachgelagerte Wertschöpfung, zu der der Transport zu Kundinnen und Kunden als auch die Entsorgung bzw. die Wiederaufbereitung von Altgeräten zählen. Die umweltgerechte Entsorgung oder Wiederaufbereitung von Endgeräten und IT-Altgeräten sind signifikante Umweltaspekte der nachgelagerten Aktivitäten. Hierbei setzt United Internet auf die Kooperation mit spezialisierten Geschäftspartnern, um ökologische Auswirkungen zu minimieren.

Die Wertschöpfungskette „IT-Infrastruktur Bereitstellung“ wird von den Segmenten „Business Applications“, „Business Access“ und „Consumer Access“ betrieben. Dabei nimmt „Business Applications“ eine Sonderrolle ein, da Kapazitäten der Rechenzentren von „Business Applications“ innerhalb des Unternehmens sowohl von „Consumer Access“ und „Consumer Applications“ als auch von Corporate genutzt werden. Ebenso wird die Telekommunikationsinfrastruktur von „Business Access“ auch von „Consumer Access“ genutzt, sodass sich hier die Abbildung der Wertschöpfungsketten zwischen den beiden Segmenten überlagert.

In der vorgelagerten Wertschöpfungskette der „IT-Infrastruktur Bereitstellung“ sind die Segmente „Business Applications“ und „Business Access“, aber auch Hardware-Lieferanten, Energie-, Rechenzentrums- und Softwareanbieter und weitere Netze vorleistungen zu finden. Zur vorgelagerten Wertschöpfung zählen der Anlagenbau bzgl. Glasfaser- und Antennennetz, Netze vorleistungen und auch die Produktion von Hardware, wie z. B. den Servern. Hinzu kommt die Versorgung mit Elektrizität. Am Anfang der Wertschöpfungskette findet der Abbau von Rohstoffen für die benötigte Hardware in Ländern wie China, USA, Chile und der Demokratischen Republik Kongo, die Hardware-Produktion u. a. in den USA, Taiwan und Japan statt. Zusätzlich zu den Rohstoffen für die Geräteherstellung werden Rohstoffe für den Anlagenbau benötigt, wie z. B. Zement, Quarzsand, Kupfer oder Stahl. Die Vorleistungen zum Netz werden aus Deutschland u. a. von Telefónica und Vodafone bezogen. Vorgelagerte Rechenzentren befinden sich in ganz Europa aber auch in den USA, hierzu zählen sowohl die Co-Location-Rechenzentren von Externen als auch die Rechenzentren von „Business Applications“. Die Stromversorgung der Rechenzentren findet generell lokal statt.

Die eigene Wertschöpfung im Bereich „IT-Infrastruktur Bereitstellung“ findet primär in Deutschland statt, da sich hier die wesentlichen Bürostandorte und das Glasfaser- und Antennennetz befinden. Zusätzlich gibt es vereinzelt Büros in anderen europäischen Ländern, den Philippinen und den USA. Ebenso sind Rechenzentren in den USA und in weiteren europäischen Ländern zu finden.

Die nachgelagerte Wertschöpfung kann grundsätzlich weltweit erfolgen. Die Kunden von „Business Applications“ sind jedoch primär in Europa und Nordamerika zu finden, während die Kundinnen und Kunden von „Business Access“ und „Consumer Access“ hauptsächlich in Deutschland zu verorten sind.

Die dritte Wertschöpfungskette „Digitale Dienstleistungen“ erfolgt durch die Segmente „Consumer Applications“ und „Business Applications“. „Consumer Applications“ nutzt wiederum digitale Dienstleistungen von „Business Applications“, weshalb dieses Segment auch in der vorgelagerten Wertschöpfungskette zu finden ist.



DACH-Raum: Zusammen-
gesetzter Begriff aus
Deutschland, Österreich
und Schweiz.

In der vorgelagerten Wertschöpfung befindet sich die benötigte IT-Infrastruktur, die sowohl durch „Business Applications“ als auch durch Co-Location-Rechenzentren geliefert wird. Rohstoffabbau, Hardwareproduktion und Stromversorgung erfolgen analog zur Wertschöpfungskette „IT-Infrastruktur Bereitstellung“. Gleiches gilt für die Rechenzentren und Büros der eigenen Wertschöpfung.

Während das Segment „Business Applications“ sich primär an Geschäftskunden in Europa und Nordamerika richtet, liegt der Fokus der Aktivitäten von „Consumer Applications“ im DACH-Raum. Grundsätzlich können die digitalen Dienstleistungen jedoch weltweit abgerufen und verwendet werden.

Eine weitere Wertschöpfungskette von United Internet stellt bislang der Energiehandel im Segment „Consumer Applications“ dar, wo Strom- und Gasverträge für Endkundinnen und -kunden angeboten werden. Neue Stromverträge beinhalten ausschließlich Grünstrom, jedoch sind noch ein kleiner Teil Verträge zu Gas und ein geringer Prozentsatz an Graustromverträgen im Umlauf. Der Anteil dieser Tätigkeiten am Konzernumsatz beläuft sich auf unter 1%. Der Geschäftsbereich soll eingestellt oder veräußert werden. Aus diesen Gründen wurde der Energiehandel in der Darstellung der wesentlichen Wertschöpfungsketten nicht aufgeführt. Abgesehen vom Energiehandel im Segment „Consumer Applications“ hat United Internet keine wesentlichen Aktivitäten im fossilen Brennstoffsektor sowie in der Förderung, Verarbeitung oder im Handel von Kohle und Öl.

Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement

Doppelte Wesentlichkeitsanalyse



SASB: Sustainability Ac-
counting Standards Board



Siehe [EFRAG](#) (European
Financial Reporting Advi-
sory Group)

Seit dem Geschäftsjahr 2022 wurde jährlich eine Doppelte Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt und im Nachhaltigkeitsbericht offengelegt. Die Methodik für die Bewertung wesentlicher IROs wurde stetig weiterentwickelt. Im Geschäftsjahr 2024 erfolgte die Festlegung der Wesentlichkeit auf IRO-Ebene, in Anlehnung an die ESRS, die FAQ und die Wesentlichkeitsanalyse-Guidance der EFRAG. Die Identifizierung der IROs basiert auf einer Longlist, die auf Grundlage der Themen, Sub-Themen und Sub-sub-Themen (ESRS, AR 16) der ESRS sowie unternehmensspezifischen Themen (einschließlich der Segmentthemen) generiert wurde. Die unternehmensspezifischen Themen entstammen den bereits durchgeführten Doppelten Wesentlichkeitsanalysen aus den Geschäftsjahren 2022 und 2023. Im Zuge der aktuellen Doppelten Wesentlichkeitsanalyse wurde zudem eine Überprüfung und Ergänzung anhand der Themenliste des Sustainability Accounting Standards Boards (SASB) durchgeführt und es wurden neue, unternehmensspezifische Themen hinzugefügt, bspw. der ethische Umgang mit KI. Die Relevanz der Themen für United Internet wurde anhand des Bezugs zum Geschäftsmodell, den Geschäftsaktivitäten und der Wertschöpfungskette bewertet.

Prozess zur Ermittlung und Bewertung der wesentlichen IROs ✓

Wesentlichkeitsworkshop

Mitte 2024 führte Corporate Sustainability einen Wesentlichkeitsworkshop mit dem Nachhaltigkeitsmanagement der Segmente durch. Ziel war es, sämtliche in der Longlist aufgeführten Themen unter Berücksichtigung und Analyse der Wertschöpfungskette nach ihrer Relevanz zu kategorisieren und dies zu begründen. Außerdem diente der Workshop dazu, neue IROs zu erfassen, um sie bei der Bewertung berücksichtigen zu können. Ein besonderes Augenmerk wurde auf die geografische Region und die Regulierung (Arbeitssicherheit, Arbeitsbedingungen und Umweltverschmutzung) der eigenen Standorte sowie auf die Herkunftsgebiete der eingekauften Produkte und der dazu benötigten Rohstoffe gelegt. Zudem wurde die nachgelagerte Wertschöpfungskette betrachtet, bspw. der Umgang mit Elektroschrott. Eine

Sonderrolle kam dem zentralen Thema „Klimawandel“ zu. Hier wurden in die Sammlung und Bewertung der IROs auch die Ergebnisse der Klimarisikoanalyse und des Corporate Carbon Footprints einbezogen.

Die im Workshop gesammelten IROs wurden durch Corporate Sustainability mit den IROs der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse aus den Vorjahren in einer konsolidierten Liste zusammengeführt. Dabei wurden die IROs den entsprechenden Themen (Sub-sub-Themen) sowie den Segmenten zugeordnet, sofern dies für deren Geschäftsmodell oder deren vor- und nachgelagerte Lieferkette passend war.

Einbezug der Belange von Anspruchsgruppen

Sowohl für die Identifikation von IROs als auch für deren Bewertung wurden betroffene Stakeholderinnen und Stakeholder stellvertretend durch das Nachhaltigkeitsmanagement und die Fachbereiche der Segmente repräsentiert. Bspw. wurden Ansichten der eigenen Mitarbeitenden durch Vertreterinnen und Vertreter der HR-Abteilung mit einbezogen. Die Perspektiven von Kundinnen und Kunden wurden durch die Abteilungen „Customer Experience“ und „Legal“ bzw. das Partnermanagement abgedeckt. Um sicherzustellen, dass betroffene Gruppen von Stakeholderinnen und Stakeholdern abgedeckt werden, wurde eine entsprechende Mapping-Tabelle angelegt.



Siehe „Interessen und Standpunkte der Anspruchsgruppen“, S. 16

Bewertung der IROs im Bottom-up-Ansatz

Im Anschluss erfolgte die Bewertung der IROs durch Corporate Sustainability und die Nachhaltigkeitsmanagerinnen und -manager der weiteren Segmente sowie die jeweiligen Stakeholderinnen und Stakeholder bzw. deren repräsentierende Fachabteilungen und die Risk Owner in Abstimmung mit dem Risikomanagement. Die Bewertung des Impacts erfolgte in einer Bruttobetrachtungsweise anhand der Dimensionen Ausmaß, Umfang, Unabänderlichkeit und Eintrittswahrscheinlichkeit. Der Schweregrad, der für die Ermittlung der Wesentlichkeit relevant ist, ergibt sich aus dem Durchschnitt von Ausmaß, Umfang und Unumkehrbarkeit. Risiken und Chancen wurden ebenfalls in einer Bruttobetrachtungsweise anhand ihres finanziellen Ausmaßes und ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit bewertet. Dabei wurden die Skalen auf Segmentebene entsprechend der Skalen des klassischen Risikomanagements angepasst. Eine Priorisierung der schwerwiegenden Auswirkungen wurde nicht vorgenommen.

Die bewertenden Stakeholderinnen und Stakeholder waren dazu angehalten, neben der eigenen Perspektive auch öffentlich zugängliche Studien zur Bewertung zu berücksichtigen.

Konsolidierung

Nach Abschluss der Bewertungen durch die einzelnen Segmente wurden die Ergebnisse auf Konzernebene konsolidiert, um die aus Konzernsicht wesentlichen IROs zu bestimmen. Zur Konsolidierung eines Impacts wurde der höchste Wert, der sich aus den Segment-Bewertungen ergab, im Sinne der Bruttobewertung als Konzernwert übernommen. Risiken und Chancen wurden aufsummiert, da die Einzelrisiken der Segmente das Gesamtrisiko für den Konzern darstellen. Das finanzielle Ausmaß in € wurde addiert und mithilfe der Gesamtkonzern-Skala neu bewertet. Für die Eintrittswahrscheinlichkeiten wurde der Durchschnittswert berechnet und auf Konzernebene übernommen.

Festlegung der Wesentlichkeitsschwelle

Die Wesentlichkeitsschwelle auf IRO-Ebene ergibt sich aus einer Einzelbetrachtung von Wahrscheinlichkeit und Schweregrad bzw. finanziellem Ausmaß. Eine Ausnahme stellen die tatsächlichen Impacts dar: Hier wird nur der Schweregrad berücksichtigt. Alle IROs, die mit einer Eintrittswahrscheinlichkeit von mehr als 35 % bewertet wurden und deren Schweregrad auf der Risikoskala mit mehr als 3 bewertet wurde (analog dem finanziellen Ausmaß bei Risiken und Chancen), wurden als wesentlich eingestuft. Außerdem wurden IROs, bei denen mindestens eines der Kriterien mit Schweregrad 5 bewertet wurde (analog finanzielles Ausmaß) von Corporate Sustainability einer Einzelfallprüfung hinsichtlich der Wesentlichkeit unterzogen. Auch Auswirkungen, die im Zusammenhang mit einer Menschenrechtsverletzung stehen, wurden explizit geprüft. Sofern der Schweregrad unter der Wesentlichkeitsschwelle lag, wurden die Auswirkungen im Rahmen der Einzelfallprüfung durch Corporate Sustainability hinsichtlich der Wesentlichkeit geprüft.

Weiterführende Informationen zur Doppelten Wesentlichkeitsanalyse

Die Überführung der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse in das Risikomanagement des Konzerns ist für das erste Halbjahr 2025 geplant, sodass eine noch engere Verknüpfung zum bestehenden Risikomanagement- und Due-Diligence-Prozess möglich wird.

Sofern im Prozess Unstimmigkeiten hinsichtlich der Wesentlichkeitsbewertung aufkamen, wurden diese Punkte individuell zwischen den Verantwortlichen der Segmente oder Fachbereiche und Corporate Sustainability besprochen. Da die Gesamtsteuerung des Wesentlichkeitsprozesses in der Verantwortung von Corporate Sustainability lag, konnte die Konsistenz der Bewertung durch eine zentrale Stelle sichergestellt werden.

Im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse war das Risikomanagement-Team kontinuierlich beratend und unterstützend tätig. Die verwendete Methodik sowie die festgelegten Schwellenwerte wurden in enger Abstimmung mit den Expertinnen und Experten des Risikomanagements definiert. Außerdem wurde die Bewertung der Risiken und Chancen entweder durch das Risikomanagement in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Risk Ownern vorgenommen oder zumindest durch das Risikomanagement überprüft. Diese Praxis gewährleistet, dass die Ermittlung, Bewertung und das Management der IROs effektiv in das allgemeine Risikomanagementverfahren von United Internet integriert sind.

Wo möglich, wurden bei der Bewertung der IROs quantitative Daten genutzt, um einer objektiven Bewertung nahe zu kommen. Datenquellen waren hier z. B. die Betrachtung des Absatzvolumens für einzelne Geschäftstätigkeiten, CO₂-Emissionswerte (bei Auswirkungen auf den Klimawandel), eigene Kalkulationen oder externe Studien.

Die erste Doppelte Wesentlichkeitsanalyse wurde im Geschäftsjahr 2022 durchgeführt und in den letzten Jahren jeweils auf ihre Aktualität hin geprüft. Die Doppelte Wesentlichkeitsanalyse aus dem Geschäftsjahr 2024 erfolgte methodisch erstmalig in Anlehnung an die ESRS-Anforderungen, weshalb ein Vergleich der diesjährigen Ergebnisse mit den Vorjahren, u. a. mit Blick auf die Unterschiede in der Detailtiefe, als nicht sinnvoll erachtet wird.

Die Ergebnisse der Materialitätsanalyse werden im kommenden Berichtszyklus auf ihre Aktualität geprüft.

Nachhaltigkeitsmanagement

Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement

Allgemeine Unternehmensführung

Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette

Wesentliche IROs und ihr Zusammenspiel mit Strategie und Geschäftsmodell

Die im Rahmen der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse ermittelten wesentlichen IROs werden in den Kapiteln „Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel“, „Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft“, „Mitarbeitende bei United Internet“, „Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette“, „Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzerinnen und Endnutzer von United Internet“, „Kundenorientierung im Geschäftskundensegment“, „Unternehmensführung“ sowie „Unternehmensspezifische Governance-Themen: Digitale Ethik und Verantwortung“ in diesem Nachhaltigkeitsbericht genauer ausgeführt.

In der nachfolgenden Tabelle sind die wesentlichen IROs zusammengefasst und werden in die Wertschöpfungskette eingeordnet.

Lesehinweis zur Tabelle:

Bei der Beschreibung in der Tabelle handelt sich um eine Bruttobetrachtungsweise. Das bedeutet, dass IROs ohne Berücksichtigung von bereits eingesetzten Maßnahmen analysiert werden. Bspw. werden potenzielle Risiken in ihrer ursprünglichen, ungemilderten Form dargestellt, ohne risikomindernde Maßnahmen. Dies ermöglicht eine umfassende Sicht auf die maximalen Risiken, denen ein Unternehmen oder eine Organisation ausgesetzt ist, bevor irgendwelche Vorkehrungen oder Schutzmaßnahmen berücksichtigt werden.

Kapitel	Bezeichnung	Beschreibung	Vor- gelagert	Eige- ner Be- trieb	Nach- gela- gert
NEGATIVE AUSWIRKUNGEN					
Klimawandel	Energiebedarf und Treibhausgas-emissionen durch das Geschäftsmodell von United Internet	Die Bereitstellung der Internet- und Telekommunikationsdienstleistungen verbraucht Energie und verursacht Treibhausgasemissionen, die den Klimawandel negativ beeinflussen. In der vorgelagerten Lieferkette betrifft dies insbesondere den Ausbau der eigenen Rechenzentren und Netzinfrastruktur sowie eingekaufte Güter und Dienstleistungen. Im eigenen Betrieb entstehen Emissionen sowohl durch den Energieverbrauch der unternehmenseigenen Rechenzentren und Mobilfunknetze als auch durch die Bürogebäude und Mitarbeitendenmobilität (Pendelfahrten, Dienstreisen), auch können durch Leckagen Kühlmittel in Rechenzentren austreten. Der Energiebedarf steigt insgesamt, da die Datenlast und der Bedarf an Telekommunikationsdienstleistungen weiter zunehmen. Nachgelagert entstehen Emissionen durch Endgeräte, mit denen Nutzende auf die Services von United Internet zugreifen sowie durch den Versand von IT-Hardware.	x	x	x
Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft	Erhöhter Rohstoffabbau und Ressourcennutzung für Informations- und Telekommunikationstechnik	Durch das Wachstum an Kundinnen und Kunden sowie zunehmende Digitalisierung und Datenlast steigt der Bedarf an Informations- und Telekommunikationstechnik. Der Ausbau (bspw. Mobilfunknetz, zusätzliche Server-Kapazitäten) erhöht den Bedarf und den Abbau an endlichen Rohstoffen wie seltenen Erden oder Metallen.	x		
Mitarbeitende bei United Internet	Gesundheitliche Gefährdung am Arbeitsplatz	Mitarbeitende sind verschiedenen Belastungen am Arbeitsplatz ausgesetzt, die sowohl physischer als auch psychischer Natur sein können. Übermäßige Arbeitslast, mangelnde Work-Life-Balance und unzureichende Arbeitsschutzmaßnahmen können zu erhöhtem Stress sowie körperlichen und psychischen Erkrankungen führen. Fehlende Sicherheitsvorkehrungen und mangelnde Schutzmaßnahmen begünstigen das Risiko von Arbeitsunfällen und Verletzungen. Zudem können unangebrachtes Verhalten, körperliche Übergriffe, Mobbing und Belästigung zu ernsthaften psychischen Belastungen bis hin zur Arbeitsunfähigkeit führen.		x	
Mitarbeitende bei United Internet	Menschenrechtsverletzungen und unethische Arbeitsbedingungen im eigenen Betrieb	Die Wahrung von Arbeitnehmerrechten ist essenziell für ein faires und respektvolles Arbeitsumfeld sowie die psychische und physische Gesundheit von Mitarbeitenden. Werden Arbeitnehmerrechte nicht ausreichend geschützt, besteht die Gefahr von unangemessenen Arbeitsbedingungen. Eine Gefahr von Arbeits- und Menschenrechtsverletzung besteht insbesondere an Standorten mit niedrigen Menschenrechtsstandards (Kinderarbeit, Zwangsarbeit), was zu gesundheitlichen Schäden für die Betroffenen führen kann. Auch der Schutz sensibler Mitarbeitendendaten (z. B. Gehaltsdaten) kann gefährdet werden, wenn diesbezügliche Bestimmungen nicht eingehalten werden.		x	

Nachhaltigkeitsmanagement

Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement

Allgemeine Unternehmensführung

Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette

Mitarbeitende bei United Internet	Fehlende Gleichbehandlung und Inklusion	Eine inklusive Unternehmenskultur ist entscheidend, um soziale Gerechtigkeit und das Wohlbefinden aller Mitarbeitenden zu fördern. Eine mangelnde Sensibilisierung von Führungskräften und Mitarbeitenden führt zu vielfältigen Nachteilen für unterrepräsentierte Gruppen. Sie werden durch sprachliche, körperliche oder zeitliche Barrieren (Teilzeit) aus Terminen ausgeschlossen und können sich nicht mit der Unternehmenskultur identifizieren. Durch fehlende, barrierefreie Arbeitsplätze werden Menschen mit Behinderung ausgeschlossen und ihre Chancen am Arbeitsmarkt verringert. Unbewusste Vorurteile und unpassende Arbeitsbedingungen (mangelnde Teilzeitoptionen, fehlende barrierefreie Arbeitsplätze) und ungleiche Bezahlung sorgen dafür, dass Mitarbeitende aufgrund von Geschlecht, Alter, Herkunft oder körperlichen Einschränkungen in ihren Karrieremöglichkeiten einschränkt oder für Führungspositionen nicht in Betracht gezogen werden, was psychische und finanzielle Belastungen verursachen kann.		x	
Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette	Arbeitsbedingungen und Menschenrechtsverletzungen in der vorgelagerten Wertschöpfungskette	Zur Bereitstellung von Internet- und Telekommunikationsdiensten ist IT-Hardware erforderlich, in der Rohstoffe wie seltene Erden und Metalle zum Einsatz kommen. Beim Abbau dieser Rohstoffe kann es im Rahmen globaler Lieferketten zu gravierenden Menschenrechtsverletzungen und zur Missachtung von Arbeitsrechten kommen, besonders in Ländern mit schwachen regulatorischen Rahmenbedingungen. Dazu zählen gefährliche Arbeitsbedingungen im Rohstoffabbau, die zu schweren gesundheitlichen Schäden bis hin zu Todesfällen führen. Zudem sind Arbeitskräfte oft Missbrauch, Gewalt und Zwangsarbeit ausgesetzt, ohne ausreichenden Schutz oder Rechtssicherheit. Kinderarbeit, Unterbezahlung sowie die unzureichende Unterbringung von Wanderarbeitkräften und ausländischen Beschäftigten verschärfen die Ausbeutung. Diese Zustände beeinträchtigen die körperliche und psychische Gesundheit der Betroffenen erheblich und gefährden ihre Menschenrechte.	x		
Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette	Ausbeutung von Dienstleistern in der nachgelagerten Wertschöpfungskette	Durch Kundinnen und Kunden bestellte Hardware (z. B. Mobiltelefone, Netzwerkgeräte) wird durch Versanddienstleister ausgeliefert. Dort können Arbeitsbedingungen auftreten, die den sozialen Standards nicht entsprechen und die die Lebensqualität der betroffenen Arbeitskräfte negativ beeinflussen, insbesondere durch unfaire Entlohnung.			x
Verbraucherinnen und Verbraucher und Endnutzende	Gefahren für faktenbasierte Meinungsbildung	Die redaktionellen Inhalte auf Seiten wie WEB.DE und GMX bringen eine soziale Verantwortung mit sich, insbesondere in Bezug auf informierte und fundierte Meinungsbildung. Durch die Verbreitung von Fake News kann bei den Lesenden eine verzerrte Wahrnehmung der Realität entstehen. Subjektiv gefärbte Berichterstattung führt auf Dauer dazu, dass Menschen Nachrichten nicht mehr vertrauen. Dies begünstigt die Bildung von Filterblasen, in denen einseitige Inhalte, Fake News und Algorithmen die eigenen Perspektiven immer weiter verstärken und andere Sichtweisen ausblenden. Langfristig hat dies gravierende Auswirkungen auf die Demokratie, da eine vielfältige und ausgewogene Meinungsbildung unterdrückt wird.			x

Verbraucherinnen und Verbraucher und Endnutzende	Folgeschäden für Kundinnen und Kunden durch schlechte Service-Qualität	Schlechte Kundenservice-Qualität kann dazu führen, dass Menschen den Zugang zu ihren digitalen Diensten verlieren, bspw. wenn sie sich nicht in ihr E-Mail-Postfach einloggen können und keine Hilfe erhalten. So können sie bspw. den Zugriff auf ihr Online-Banking verlieren, was nicht nur das Kundinnen- und Kundenerlebnis stark beeinträchtigt und das Vertrauen in digitale Dienste weiter schwächt, sondern auch finanzielle Schäden für Nutzerinnen und Nutzer nach sich ziehen kann. Dies betrifft besonders vulnerable Gruppen, wodurch soziale Inklusion weiter erschwert wird.			x
Verbraucherinnen und Verbraucher und Endnutzende	Digitale Sicherheit und Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher	Als Betreiber digitaler Dienste hat United Internet eine hohe Verantwortung für die an das Unternehmen übertragenen Daten, z. B. E-Mails, persönliche Fotos oder Bezahlkarten. Fehlender Datenschutz, unzureichende Cybersecurity oder Rechenzentrumsausfälle können zu Verlust oder Veröffentlichung sensibler Daten von Nutzenden führen. Dies kann psychische oder finanzielle Schäden für die Betroffenen nach sich ziehen, z. B. durch Identitätsdiebstahl oder betrügerische Aktivitäten.			x
Verbraucherinnen und Verbraucher und Endnutzende	Verletzung von Jugendschutz im digitalen Raum	Mangelnde Schutzmaßnahmen für einen sicheren Internetzugang für Kinder und Jugendliche können schwerwiegende Folgen haben. Durch unzureichende Kontrolle können jugendschädliche oder illegale Inhalte, wie rechtsextreme Beiträge, per E-Mail, Werbung oder im redaktionellen Bereich verbreitet werden. Dies kann zu psychischen Schäden bei jungen Nutzenden führen und ihre digitale Bildung beeinträchtigen, was langfristig ihre Lebensqualität negativ beeinflusst. Auch Eltern können durch die Gefährdung ihrer Kinder indirekt betroffen sein.			x
Unternehmensführung	Verstöße gegen unternehmensinterne Richtlinien / Vorgaben	Fehlende Prävention und Sensibilisierung der Mitarbeitenden hinsichtlich interner Richtlinien, wie dem Code of Conduct, kann zu einer negativen Unternehmenskultur oder respektlosem Verhalten führen. Die Auswirkungen können zu psychischer Belastung mit gesundheitlichen Folgeschäden bei Mitarbeitenden führen.		x	
Digitale Ethik und Verantwortung	Ethische und rechtliche Gefahren durch die Anwendung von KI in Prozessen und Services (unternehmensintern)	Der Einsatz von KI in Prozessen und Services birgt verschiedene rechtliche und ethische Gefahren. Dazu zählen Datenschutzverstöße, wenn sensible Daten in öffentlich zugängliche Sprachmodelle eingegeben werden. Dies kann zu finanziellen und immateriellen Schäden für die Betroffenen führen (z. B. durch Veröffentlichung von Bezahlkarten oder sensiblen, personenbezogenen Informationen). Zudem können KI-Modelle Vorurteile (Bias) enthalten, die zu diskriminierenden Entscheidungen führen, was soziale Ungerechtigkeit fördert. Übermäßige Automatisierung reduziert den persönlichen Kontakt zu Kundinnen und Kunden, was die Nutzendenerfahrung negativ beeinflussen kann. Zudem besteht Unsicherheit über die rechtliche und ethische Nutzung von KI-Drittanwendungen, was Risiken für Compliance und Menschenrechte mit sich bringt.		x	

Nachhaltigkeitsmanagement

Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement

Allgemeine Unternehmensführung

Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette

Digitale Ethik und Verantwortung	Ausfälle der Telekommunikationsinfrastruktur	Ein Ausfall oder eine Beeinträchtigung der durch United Internet bereitgestellten Telekommunikationsinfrastruktur kann das staatliche Gemeinwesen erheblich beeinträchtigen, indem dadurch nachhaltige Versorgungsengpässe, schwerwiegende Störungen der öffentlichen Sicherheit oder andere dramatische Folgen für die kritische Infrastruktur verursacht werden. Da Telekommunikationssysteme die Grundlage für zahlreiche zentrale Dienste wie Notfallkommunikation, Verkehrssteuerung, Energieversorgung und Finanztransaktionen bilden, können Ausfälle dieser Systeme zu einem Dominoeffekt führen. Dieser kann die Funktionsfähigkeit lebenswichtiger Sektoren unterbrechen und die Koordination von Rettungseinsätzen und staatlichen Maßnahmen behindern.			x
Digitale Ethik und Verantwortung	Auswirkungen von Cybersecurity-Vorfällen für die Wertschöpfungskette	Unzureichende Cybersecurity-Maßnahmen und fehlende Sicherheits-Updates machen IT-Systeme anfällig für großflächige Angriffe, was Betriebsausfälle und den Abfluss sensibler persönlicher oder geschäftlicher Daten zur Folge haben kann. Solche Cyberangriffe betreffen nicht nur das Unternehmen, sondern auch Kundinnen und Kunden, Partner und abhängige Dienstleister. Dies kann zu Erpressung und erheblichen wirtschaftlichen Schäden führen. Darüber hinaus besteht die Gefahr, dass Unternehmensdienste für illegale Aktivitäten missbraucht werden. Langfristig kann durch solche Vorfälle das Vertrauen in digitale Technologien und Dienstleistungen untergraben werden.	x	x	x
POSITIVE AUSWIRKUNGEN					
Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft	Reduktion von Ressourcenverbrauch und Abfallaufkommen durch Kreislaufwirtschaft	Durch den bewussten Einkauf nachhaltiger Materialien sowie der Sensibilisierung von Geschäftspartnern kann der Einsatz von recycelbaren und nachwachsenden Rohstoffen sowie Sekundärmaterialien in der IT-Hardware gesteigert werden. Dies fördert eine höhere Ressourceneffizienz und unterstützt den Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft. Umweltfreundliche Versandverpackungen reduzieren zusätzlich den Materialbedarf. Zurückgenommene Hardware – von Kundinnen und Kunden sowie unternehmensintern – wird analysiert, aufbereitet und weiterverkauft, um Produktlebenszyklen zu verlängern. Falls eine Wiederverwendung nicht möglich ist, wird das Gerät recycelt. Das wachsende Portfolio an wiederaufbereiteten Produkten trägt ebenfalls dazu bei, den Bedarf an neuen Ressourcen zu senken und die Kreislaufwirtschaft zu stärken.		x	x
Mitarbeitende bei United Internet	Soziale Sicherheit durch faire Arbeitsbedingungen	Sichere und unbefristete Arbeitsverträge mit Kündigungsschutz sowie faire, transparente Entlohnung können soziale Absicherung bieten und die gesellschaftliche Stabilität fördern. Ein offener sozialer Dialog ermöglicht es, regelmäßig Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen abzuleiten, was langfristig die Zufriedenheit der Mitarbeitenden erhöht. Klare Entwicklungsmöglichkeiten und Chancengleichheit können das Gefühl der Wertschätzung fördern, während umfassende Zusatzleistungen in den Bereichen Gesundheit, Finanzen und Umwelt die Lebensqualität der Mitarbeitenden verbessern können.		x	

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette	Beschäftigung und Inklusion von Menschen mit Behinderungen (Beschäftigte in der Wertschöpfungskette)	Die Zusammenarbeit mit inklusiven Geschäftspartnern unterstützt aktiv die Inklusion und fördert die Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen in der Wertschöpfungskette. Dies trägt nicht nur zur Schaffung eines vielfältigeren und integrativeren Arbeitsumfelds bei, sondern stärkt auch die Chancengleichheit und soziale Gerechtigkeit. Gleichzeitig wird die Eigenständigkeit, der Selbstwert und die soziale Integration von Menschen mit Behinderungen gefördert.			x
Verbraucherinnen und Verbraucher und Endnutzende	Befähigung zu digitaler Teilhabe	Durch das Angebot und den Betrieb von Telekommunikationsdiensten und den Verkauf von Endgeräten und Dienstleistungen stellt United Internet die Infrastruktur sowie Produkte zur Teilhabe an der digitalen Welt bereit.			x
Unternehmensführung	Nachhaltige Wertschöpfung und Resilienz durch verantwortungsbewusste und langfristig ausgerichtete Unternehmensführung	Durch eine verantwortungsbewusste, langfristig ausgerichtete Unternehmensführung wird eine nachhaltige Wertschöpfung innerhalb des Unternehmens gefördert, die Ressourcen schont und die Umweltbelastung reduziert. Gleichzeitig schafft ein fairer, respektvoller und regelkonformer Umgang im gesamten Unternehmen ein positives Arbeitsumfeld, das soziale Gerechtigkeit unterstützt. Dies trägt zur Resilienz des Unternehmens und damit zur langfristigen Stabilität von Arbeitsplätzen und einer nachhaltigen Wertschöpfungskette bei.		x	
Digitale Ethik und Verantwortung	Förderung der digitalen Transformation und nachhaltigen Wettbewerbsfähigkeit	Durch den Ausbau und die Anbindung von Unternehmen, kleineren Betrieben, Schulen und öffentlichen Einrichtungen an schnelle, digitale Datennetze trägt United Internet zur digitalen Transformation bei. Dies ebnet Wege für Innovationen und fördert somit langfristige Wettbewerbsfähigkeit sowie den Erhalt von Arbeitsplätzen. Durch Digitalisierung kann bspw. Bildung ausgebaut und können Geschäftsreisen durch digitale Meetings ersetzt werden, was wiederum einen positiven Einfluss auf Umwelt und Gesellschaft hat.			x
RISIKEN					
Klimawandel	Erhöhte Kosten durch Folgen des Klimawandels	Durch den Klimawandel treten verstärkt Extremwetterereignisse wie Hochwasser, Starkregen oder Hitzeperioden auf. Dies kann zu erheblichen Schäden an Gebäuden und technischer Infrastruktur und Betriebsausfällen führen (z. B. Rechenzentren, deren Kühlung bei Hitzewellen versagt). Finanzielle Folgeschäden beinhalten den Verlust von Kundinnen und Kunden, erforderlich gewordene Neubauten, Reparaturen, Umrüstungen sowie zusätzlich notwendig gewordene Maßnahmen zur dauerhaften Resilienzbildung (z. B. zusätzliche Kühlsysteme, Hochwasserschutz).		x	
Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft	zunehmende Ressourcen- / Materialknappheit	Geopolitische Konflikte, Naturkatastrophen und die zunehmende Verknappung von Rohstoffen führen zu Verzögerungen oder Ausfällen in Lieferketten und erhöhen die Kosten, da die Konkurrenz um Rohstoffe und strategische Metalle steigt – bspw. für den materialintensiven Ausbau des Glasfasernetzes. Der Zeitverzug kann zu verzögertem Wachstum von Neukundinnen und -kunden sowie Finanzierungsrisiken führen. Wird Hardware in Rechenzentren durch Störungen in der Lieferkette nicht ersetzt, kann es zu Umsatzausfällen durch Betriebsunterbrechungen kommen.	x	x	

Nachhaltigkeitsmanagement

Wirkungs-, Risiko- und Chancenmanagement

Allgemeine Unternehmensführung

Geschäftsmodell, Strategie und Wertschöpfungskette

Mitarbeitende bei United Internet	Fachkräftemangel und Mitarbeitendenfluktuation durch unattraktive Arbeitsbedingungen	United Internet steht mit anderen Unternehmen im Wettbewerb um gute Fach- und Führungskräfte, in einigen Bereichen herrscht Fachkräftemangel. Wird nicht ausreichend in die Personalentwicklung (z. B. durch Schulung und Kompetenzentwicklung) und attraktive, sichere Arbeitsbedingungen investiert, sinkt die Mitarbeitendenzufriedenheit. Es kommt zu höherer Fluktuation und krankheitsbedingten Ausfällen. Die Arbeitgeberattraktivität sinkt, was die Bindung und Gewinnung von qualifizierten Fachkräften erschwert. Langfristig führt dies zum Verlust von Innovationskraft, Umsetzungsgeschwindigkeit und Wachstumspotenzialen, was Kosten und den Verlust von Kundinnen und Kunden durch Wettbewerbsnachteile zur Folge hat.		x	
Verbraucherinnen und Verbraucher und Endnutzende	Ausfall des eigenen Mobilfunknetzes	Durch den Ausfall des eigenen Mobilfunknetzes, bspw. durch Überlastung in Rechenzentren, kann es zu Regressansprüchen, Vertragskündigungen, Reputationsschäden und verminderter Gewinnung von neuen Kundinnen und Kunden kommen.		x	
Unternehmensführung	Fehlverhalten und Regelwidrigkeiten	Der Verstoß gegen bestehende Gesetze und Richtlinien (z. B. aus Haftungsrisiken, Umweltvorschriften etc.) kann zu Umsatzeinbußen durch den Verlust von Kundinnen und Kunden führen, wenn diese das Vertrauen in das Unternehmen verlieren. Gesetzeswidrige oder unethische Geschäftspraktiken können zudem zu Bußgeldern und in Einzelfällen strafrechtlicher Verfolgung führen (Korruption, Bestechung und andere Formen illegalen Verhaltens).		x	
Unternehmensführung	Mangelnde Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die Produktentwicklung	Wird das Unternehmen seiner Verantwortung gegenüber Gesellschaft und Umwelt nicht gerecht und entwickelt keine nachhaltigen Produkte oder Dienstleistungen, kann dies zu einem Verlust von Kundinnen und Kunden an nachhaltiger agierende Wettbewerber führen, da sowohl Geschäfts- als auch Privatkundinnen und -kunden zunehmend Wert auf nachhaltige Praktiken und energieeffiziente Technologien legen. Agiert das Unternehmen nicht nachhaltig, kann das zu einem negativen Markenimage und damit einem Rückgang der Profitabilität führen, was wiederum negative Auswirkungen auf Finanzierungen hat. Langfristig beeinträchtigt dies die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens.		x	
Digitale Ethik und Verantwortung	Folgekosten durch Cyberangriffe oder Hardwarediebstahl	Durch Cyberangriffe oder Hardwarediebstahl besteht die Gefahr, dass Unberechtigte Zugriff auf Daten von Kundinnen und Kunden oder Geschäftsdaten erhalten oder die Systeme von United Internet für kriminelle Aktivitäten missbrauchen. Dem Unternehmen entstehen hohe Folgekosten durch die gesetzlich vorgeschriebene Untersuchung des Angriffs, Systemausfälle und Wiederherstellungsaufwände, Verlust von Kundinnen und Kunden, Rechtskosten, etc.		x	

Die Auswirkungen auf Menschen und Umwelt, die Verbindung zu Strategie und Geschäftsmodell sowie die damit verbundenen Zeithorizonte und Anteile der wesentlichen Auswirkungen können den themenspezifischen Kapiteln entnommen werden. Unternehmensspezifische Angaben sind jeweils den Kapiteln zugeordnet, zu denen sie thematisch am besten passen. Sie beleuchten Themen, die für die Stakeholderinnen und Stakeholder von besonderer Bedeutung sind, und geben damit einen umfassenderen Einblick in die Besonderheiten der Geschäftstätigkeiten der Segmente und deren strategische Prioritäten.

Die Strategie und die Geschäftsmodelle der Segmente wurden qualitativ und punktuell auf ihre Widerstandsfähigkeit geprüft, um sicherzustellen, dass wesentliche Auswirkungen und Risiken effektiv bewältigt und wesentliche Chancen optimal genutzt werden können. In den kommenden Berichtszyklen wird diese Resilienzanalyse standardisiert und auf alle IROs erweitert.

Vom Nachhaltigkeitsbericht des Unternehmens abgedeckte Angabepflichten in Anlehnung an die ESRS



Siehe „Überblick Richtlinien“, S. 8 ff.

Die inhaltliche Wesentlichkeit der Nachhaltigkeitsthemen, die im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht umfassend beschrieben werden, wurde durch die Doppelte Wesentlichkeitsanalyse in Anlehnung an die Vorgaben des ESRS 1, Kapitel 3.2 festgestellt. Im letzten Schritt der Analyse wurden jene Themen nach ihrer Entscheidungsnützlichkeit beurteilt. Hierfür wurde nicht nur die Relevanz in Anlehnung an die regulatorischen Anforderungen des ESRS 1 geprüft, sondern zusätzlich die Relevanz für die strategische Ausrichtung des Unternehmens und die Relevanz für wesentliche Anspruchsgruppen.

**Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel**Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

UMWELTINFORMATIONEN

Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel

United Internet erkennt die Dringlichkeit der Themen Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel und deren globale Bedeutung an. Das Unternehmen präsentiert in diesem Kapitel detailliert den aktuellen Stand der Datenerhebung zu klimabetreffenden Kennzahlen. In diesem Kapitel wird ebenfalls ersichtlich, dass der Fokus im Geschäftsjahr 2024 auf der Datenerhebung selbst lag. Konzernweite Strategien zur Reduzierung von Emissionen und zur Implementierung nachhaltiger Geschäftspraktiken werden im Geschäftsjahr 2025 angestrebt.

Wesentliche Auswirkungen im Themenbereich Klimaschutz und Klimaanpassung

Im Rahmen der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse wurde für United Internet festgestellt, dass der Energiebedarf und die Treibhausgasemissionen sowohl tatsächliche als auch potenzielle Auswirkungen mit sich bringen.

Emissionen aus dem eigenen Geschäftsbetrieb

United Internet stellt Internet- und Telekommunikationsdienstleistungen bereit, zu deren Betrieb eine energieintensive Infrastruktur in Form von Mobilfunknetzen und Rechenzentren nötig ist. Im eigenen Betrieb entstehen daher die Hauptemissionen durch den Energieverbrauch der Rechenzentren und der Telekommunikationsnetzwerke. Zusätzlich entstehen hier Emissionen durch den Betrieb von Batterieketten, die eine unterbrechungsfreie Stromversorgung für den Betrieb der Telekommunikationsnetze bei Stromausfällen oder Spannungsschwankungen sicherstellen. Weiterhin werden, um in Notfällen eine kontinuierliche Stromversorgung zu garantieren, an den technischen Standorten Netzersatzanlagen eingesetzt. Diese werden mit fossilen Energiequellen (Diesel und Benzin) betrieben, was im Falle eines Einsatzes zu zusätzlichen Emissionen führt. Durch Leckagen können außerdem Kühlmittel in eigenen und gemieteten Rechenzentren austreten. Weiterhin entstehen Emissionen im eigenen Geschäftsbetrieb an den Bürostandorten von United Internet. Hierzu gehören Emissionen aus Strom- und Wärmeverbräuchen, dem Verbrauch von Kühlmitteln für Klimaanlage und aus der Mobilität der Mitarbeitenden durch Pendeln zum Arbeitsplatz und Dienstreisen.

Emissionen aus der vorgelagerten Wertschöpfungskette

In der vorgelagerten Wertschöpfungskette entstehen Emissionen insbesondere durch den Ausbau der Rechenzentren und der Netzinfrastruktur. Diese stellen den Großteil der Emissionen aus den eingekauften Gütern und Dienstleistungen, sowie den Kapitalgütern, dar. Weitere Emissionen entstehen durch die Vorkette der Strom- und Wärmeversorgung der Büros und des Telekommunikationsnetzes. Weiterhin fallen Emissionen durch Abfälle an, z. B. Büro- oder Kantinenabfälle, sowie durch die Logistik von eingekauften und weiterverkauften Waren. Darüber hinaus entstehen Emissionen in der vorgelagerten Wertschöpfungskette bei gemieteten Co-Location-Rechenzentren und Technikstandorten. Durch den Energiehandel des Segments „Consumer Applications“ entstehen zusätzlich energiebezogene Emissionen aus der vorgelagerten Förderung, Verarbeitung und dem Transport von Strom.



Siehe „Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft“, S. 46 ff.

Emissionen aus der nachgelagerten Wertschöpfungskette

Nachgelagert entstehen Emissionen durch verkaufte Handelsware und „Customer Premise Equipment“, wie z. B. Smartphones oder Router. Dies geschieht zum einen durch die Nutzungsphase dieser Waren, zum anderen durch die Verwertung an ihrem Lebenszyklusende. Teilweise verkauft United Internet gebrauchtes IT-Equipment aus dem Geschäftsbetrieb, welches wiederaufbereitet und weiterverkauft wird. Dadurch entstehen ebenfalls Emissionen durch die Weiterverarbeitung, Nutzung und Verwertung am Lebenszyklusende. Durch den Energiehandel des Segments „Consumer Applications“ entstehen zusätzliche Emissionen durch die Nutzung des gehandelten Erdgases.

Nachgelagert entstehen zudem Emissionen durch Endgeräte, mit denen Nutzende auf Services von United Internet, wie z. B. E-Mail-Postfächer, zugreifen. Diese Emissionen werden nicht bilanziert, da United Internet die Stromverträge der Kundinnen und Kunden nicht beeinflussen kann.

Darüber hinaus entstehen Emissionen durch Beteiligungen an Gesellschaften ohne operative Kontrolle.

Insgesamt wird der Energieverbrauch von United Internet in den kommenden Jahren voraussichtlich weiterhin steigen, da die Datenlast und der Bedarf an Telekommunikationsdienstleistungen weiter zunimmt und der Netzausbau für Telekommunikation weiter voranschreitet.

Wesentliche Risiken durch den Klimawandel

Neben den tatsächlichen und potenziellen Auswirkungen wurde in der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse ein wesentliches klimabezogenes Risiko festgestellt. Durch den Klimawandel treten verstärkt Extremwetterereignissen wie Hochwasser, Starkregen oder Hitzeperioden auf, die das operative Geschäft beeinflussen können. Dies kann zu erheblichen Schäden an eigenen Gebäuden und technischer Infrastruktur sowie Betriebsausfällen führen. Bspw. können Rechenzentren von United Internet betroffen sein, deren Kühlung bei Hitzewellen versagt. Mögliche finanzielle Folgeschäden beinhalten den Verlust von Kundinnen und Kunden, die Notwendigkeit von Neubauten, Reparaturen, Umrüstungen sowie zusätzliche Maßnahmen zur dauerhaften Resilienzbildung, z. B. zusätzliche Kühlsysteme oder Maßnahmen zum Hochwasserschutz.

Ermittlung und Bewertung der wesentlichen klimabezogenen Auswirkungen, Risiken und Chancen



Siehe „Allgemeine Informationen“, S. 5 ff.



Corporate Carbon Footprint (CCF): CO₂-Fußabdruck eines Unternehmens

Die klimabezogenen Auswirkungen, Risiken und Chancen (Impacts, Risks und Opportunities, kurz IROs) wurden im regulären Prozess der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse identifiziert. Zur Sammlung und Bewertung der IROs wurden interne Expertinnen und Experten, vor allem die Nachhaltigkeitsmanagerinnen und -manager von Corporate und der weiteren Segmente und Fachabteilungen (TechOps), konsultiert. Zusätzlich wurden die Ergebnisse des Corporate Carbon Footprints (CCF) ausgewählter Segmente aus den Vorjahren und Informationen aus der Treibhausgasbilanzierung des Geschäftsjahres 2023 mit den Ergebnissen der IRO-Bewertung verglichen und analysiert. United Internet hat dabei auf die direkten (Scope 1 und 2) und indirekten Treibhausgasemissionen (Scope 3) und die daraus ableitbaren Hebel zur Reduktion dieser Emissionen geachtet.

Im Vorfeld der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse hat United Internet ein Verfahren zur Identifizierung und Bewertung klimabezogener Risiken und Chancen verwendet. Die szenariobasierte Klimarisikoanalyse umfasst sowohl physische Risiken als auch Übergangsrisiken innerhalb des eigenen Betriebs und entlang der Wertschöpfungskette.

**Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel**Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

Szenarioanalyse für physische Risiken durch Klimaveränderungen

Im Rahmen der Analyse physischer Risiken wurden insgesamt 27 relevante Standorte identifiziert und hinsichtlich ihrer Gefährdungsexposition untersucht. Hierzu gehören 12 Bürostandorte, an denen insgesamt 70 % der Mitarbeitenden tätig sind. Der Fokus bei den Technikstandorten lag auf den vier Core Data Centern, die zwar durch ein Redundanzkonzept abgesichert sind, bei gleichzeitigem Ausfall jedoch einen kritischen Einfluss auf die Geschäftstätigkeit haben könnten, sowie den von United Internet betriebenen Rechenzentren und einem Standort für Forschung und Entwicklung. Des Weiteren wurden zwei Logistikstandorte analysiert. Aus der Analyse ausgeschlossen wurden Standorte mit einer geringen Anzahl an Mitarbeitenden. Ebenfalls ausgeschlossen wurden Standorte, für die eine ausreichende Absicherung besteht – z. B. ein Redundanzkonzept bei kleinen Rechenzentren oder die Absicherung durch National Roaming für Antennenstandorte. Die nachgelagerte Wertschöpfungskette wurde ebenfalls nicht analysiert, da z. B. die Nutzung digitaler Dienste nicht standortspezifisch ist.



National Roaming: Ermöglicht Mobilfunknutzenden, auf Netzwerkdienste außerhalb des Abdeckungsbereichs ihres Heimat-anbieters zuzugreifen, ohne den Anbieter wechseln zu müssen.



Siehe [IPCC](#)

Die Bewertung erfolgte mithilfe der „Location Risk Intelligence Platform“ der Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft (Munich Re). Dabei wurden Daten des Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) verwendet. Das IPCC ist ein internationales Gremium der Vereinten Nationen, das wissenschaftliche Erkenntnisse zum Klimawandel bewertet. Für die Standorte wurden zur Ermittlung der potenziellen Klimagefahren jeweils verschiedene Zukunftsszenarien für den fortschreitenden Klimawandel angewandt. Der Fokus der Analyse lag für United Internet auf dem sogenannten „SSP5-/RCP8.5-Szenario“. Dieses Zukunftsszenario, das auch Hochkohlenstoffpfad genannt wird, geht von einem globalen Temperaturanstieg von 4,4 °C bis zum Jahr 2100 aus. Das Szenario nimmt dabei hohe globale Emissionen in den nächsten Jahren und Jahrzehnten an und ermöglicht so eine detaillierte Bewertung und einen Stresstest für physische Klimarisiken. Die 28 von der EU-Taxonomie und der CSRD definierten klimabezogenen Gefahren wurden anhand spezifischer Indikatoren für jeden Standort projiziert und auf einer Skala von 1 (sehr niedrig) bis 5 (sehr hoch) normalisiert. Für diese Analyse hat sich das Unternehmen auf drei zentrale Zeiträume konzentriert: die Gegenwart, die mittelfristige Zukunft (2030) und die langfristige Zukunft (2050).

Um die Netto-Klimarisiken aus den Klimagefahren abzuleiten, wurde definiert, dass bei einer hohen (4) oder sehr hohen (5) Gefährdungsexposition eine Gefahr besteht, unabhängig vom prognostizierten Eintrittszeitraum. Für jeden Standort wurde je Gefahr bewertet, ob prinzipiell eine Exposition besteht – also ob die Assets des Standorts einer Gefahr ausgesetzt sein könnten – und wie sensitiv die Assets gegenüber der jeweiligen Gefahr sind. Im Falle bereits genügender, bestehender Anpassungsmöglichkeiten und Vorkehrungsmaßnahmen erfolgte keine weitere Bewertung der Klimagefahr, da kein Netto-Klimarisiko identifiziert wurde.

Für United Internet wurden im Rahmen der Klimarisikooanalyse keine Netto-Klimarisiken identifiziert.

Szenarioanalyse für transitorische Risiken durch Maßnahmen zum Klimaschutz

Im Hinblick auf die Übergangsrisiken und -chancen wurde eine Analyse basierend auf einem Szenario durchgeführt, das eine erfolgreiche Begrenzung der globalen Erwärmung auf 1,5 °C annimmt. Dieses Szenario berücksichtigt Faktoren wie regulatorische Entwicklungen, wirtschaftliche Trends, technologische Fortschritte sowie ein verändertes Verbraucherverhalten. Es ist als Stresstest für transitorische Risiken geeignet. Daten aus 1,5°C- / Netto-Null-Szenarien von Quellen wie der International Energy Agency (IEA) und dem „Network for Greening the Financial System (NGFS)“ wurden, wo verfügbar und erforderlich, verwendet. Zur Identifikation von Übergangsrisiken und -chancen wurde eine umfassende Liste erstellt, die auf Industriestandards, Best Practices und Recherche basiert und an das spezifische Geschäftsmodell von United Internet angepasst wurde. Die Risiken wurden in vier Hauptkategorien unterteilt: Politik & Recht, Technologie, Markt und Reputation.



Siehe [IEA](#)



Siehe [NGFS](#)

Nach der Identifikation der Risiken und Chancen wurden die Exposition und Sensitivität des Unternehmens gegenüber diesen Bruttoisiken und -chancen durch Corporate Sustainability und die Nachhaltigkeitsmanager und -managerinnen der Segmente bewertet. Dabei wurde die Exposition der Risiken auf einer fünf-stufigen Skala (von „keine Exposition“ bis „sehr hohe Exposition“) eingestuft. Das Ausmaß der Exposition wurde danach bewertet, wie sehr United Internet von dem Risiko oder der Chance betroffen ist – gemessen an der Wertschöpfung des gesamten Unternehmens. Dies wurde z. B. danach beurteilt, wie viele Segmente des Unternehmens dem Risiko ausgesetzt sind. Neben der Exposition wurde auch die Sensitivität gegenüber dem Risiko oder der Chance bewertet. Hierbei wurde beurteilt, wie stark die potenziellen Auswirkungen beim Eintritt des Risikos / der Chance auf das Unternehmen wären. Wenn möglich, wurden hierfür bereits Prognosen für die finanziellen Auswirkungen (gemessen am EBIT) herangezogen, um eine fundiertere Schätzung der Sensitivität angeben zu können. Die Bewertung der Übergangsrisiken- und -chancen erfolgte in der zeitlichen Perspektive im Einklang mit der Wesentlichkeitsbewertung: weniger als zwei Jahre (kurzfristig), zwei bis fünf Jahre (mittelfristig), mehr als fünf Jahre (langfristig).

Wenn die Beurteilungen bei den Faktoren Exposition oder Sensitivität einen Schwellenwert überschritten, wurde das Risiko / die Chance als wesentliches Bruttoisiko / wesentliche Bruttochance eingestuft. Die Ergebnisse fließen künftig in die strategische Planung des Unternehmens ein, um robuste Maßnahmen zur Risikominimierung und Nutzung von Chancen durch den Klimawandel zu entwickeln.

Im Rahmen der Finanzberichterstattung von United Internet wurden bisher standortbezogene, kritische klimabezogene Annahmen behandelt, wozu Naturkatastrophen und physische Klimarisiken gehören. Diese sind in Teilen mit denen der physischen Klimarisikoaanalyse kompatibel. Die Klimarisikoaanalyse trifft im Rahmen des SSP5/RCP8.5-Szenarios zwar extremere Annahmen, weicht in den Ergebnissen jedoch nur marginal ab. Transitorische Risiken, die sich aufgrund von Maßnahmen zum Klimaschutz in einem 1,5°-Szenario ergeben, werden nur in der Klimarisikoaanalyse des Nachhaltigkeitsberichts betrachtet, nicht aber in der Finanzberichterstattung.

Resilienzanalyse

Das in der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse identifizierte Risiko „Erhöhte Kosten durch Folgen des Klimawandels“ fasst diverse physische Klimarisiken zusammen. Dabei ist zu beachten, dass im Rahmen der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse eine Bruttobetrachtung der Risiken vorgenommen wurde, hier also Anpassungsmöglichkeiten noch nicht miteinbezogen wurden.

Für die Resilienzanalyse hat United Internet wesentliche Bruttoisiken, die sich aus der Klimarisikoaanalyse ergeben haben, betrachtet. Diese Risiken schließen alle wesentlichen Teile der vorgelagerten, eigenen und nachgelagerten Wertschöpfungskette mit ein. Die physische Klimarisikoaanalyse der standortbezogenen Klimarisiken hat ergeben, dass die wesentlichen Standorte von United Internet aktuell keinen Netto-Klimarisiken ausgesetzt sind. Durch die Analyse der Übergangsrisiken infolge von Maßnahmen zum Klimaschutz basierend auf dem 1,5°-Szenario wurden drei wesentliche transitorische Risiken festgestellt. Diese wurden im Rahmen der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse detaillierter betrachtet, um geeignete Maßnahmen und Anpassungskapazitäten aufzubauen.

**Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel**Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

Klimastrategie und Transitionsplan für den Klimaschutz

Eine konzernweite Klimastrategie sowie ein Klimatransitionsplan sind momentan in Vorbereitung und sollen im Geschäftsjahr 2025 erstellt und in den Folgejahren weiter ausgearbeitet werden. Um diese strategischen Schritte umzusetzen, war es zunächst notwendig, eine solide Datenbasis zu schaffen. United Internet hat dafür den CCF für alle Segmente sowie konsolidiert für den Gesamtkonzern ermittelt.

Klimaziele existieren bei United Internet bisher nur in einem Teil der Segmente, diese orientieren sich bislang nicht am Übereinkommen von Paris. In einem konzernweiten Klimatransitionsplan sollen im Geschäftsjahr 2025 Klimaziele erarbeitet und validiert werden, die sich am globalen 1,5°-Ziel orientieren und an die Empfehlungen für wissenschaftsbasierte Ziele angelehnt sind. Der CCF bildet die Basis für den konzernweiten Klimatransitionsplan, in den die segmentspezifischen Klimaschutzmaßnahmen einfließen. Den Klimaschutzmaßnahmen auf Ebene der Segmente soll damit ein strukturierter und koordinierter Rahmen durch den Konzern gegeben werden.

Die oberste operative Verantwortlichkeit für alle Strategien und Maßnahmen zum Klimaschutz trägt der United Internet Finanzvorstand. Dieser wird durch Corporate Sustainability in monatlichen Terminen zu aktuellen Entwicklungen informiert.

Hebel für die Dekarbonisierung

United Internet arbeitet bereits auf Ebene der Segmente daran, Emissionen so weit wie möglich zu reduzieren. Auch wenn umfassende Gesamtziele zur Dekarbonisierung im Geschäftsjahr 2024 noch nicht definiert waren, wurden und werden Einzelmaßnahmen erfolgreich vorangetrieben.

Auf Basis der CCFs der Segmente und deren Konsolidierung in die Konzernklimabilanz wird deutlich, wo die größten Hebel zur Senkung von Emissionen im eigenen Geschäftsbetrieb bei United Internet liegen. In Bezug auf Scope 1 und 2 sind dies in erster Linie Energieeffizienzsteigerungen (insbesondere in den konzerneigenen Rechenzentren und im Glasfasernetz). Auf der Basis konzernweiter Vorgaben und Empfehlungen treiben die Segmente die Nutzung von Strom aus erneuerbaren Energien („Ökostrom“) voran.

Eine im Geschäftsjahr 2024 erarbeitete, konzernweite Dienstwagenrichtlinie, die Maßnahmen zur Reduzierung von CO₂-Emissionen in der Dienstwagenflotte vorschreibt, wurde zum 1. Januar 2025 konzernweit eingeführt¹.

Klimastrategien und Klimaschutzmaßnahmen der Segmente

Das Segment „Business Applications“ verfolgt eine eigene Klimastrategie 2030. Im Fokus dieser Strategie steht die fortlaufende Reduzierung der CO₂-Emissionen durch die Nutzung von 100 % erneuerbarer Energien in sämtlichen eigenen Rechenzentren sowie die sukzessive Reduzierung des Strombezugs aus dem öffentlichen Netz durch die Installation weiterer Photovoltaikanlagen. Aktuell sind auf drei Rechenzentren Photovoltaikanlagen installiert. Ergänzend dazu wird das Ziel verfolgt, bis zum Jahr 2030 in Co-Location-Rechenzentren 100 % erneuerbaren Strom zu nutzen, wobei im Geschäftsjahr 2024 bereits ein Anteil von 85,93 % erreicht wurde. Weiterhin soll, wo immer es möglich ist, die Reduzierung der CO₂-Emissionen bspw. auch durch den Einsatz von Biokraftstoffen für den Betrieb der Notstromaggre-

¹ Richtlinie gilt nicht für ausländische Gesellschaften und deren Tochtergesellschaften.

gate vorangetrieben werden. Ein Rechenzentrum des Segments nutzt bereits ausschließlich Biokraftstoffe. Die fortlaufende Steigerung der Energieeffizienz des Betriebs der Rechenzentren im Rahmen des zertifizierten Energiemanagementsystems nach ISO 50001 sowie ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 bleiben weiterhin im Mittelpunkt des Nachhaltigkeitsengagements des Segments.

Das Segment „Business Access“ reduziert Emissionen durch verschiedene Maßnahmen: Entscheidende Hebel zur Dekarbonisierung sind Effizienzsteigerungen, insbesondere im Glasfasernetz, sowie die Reduktion und idealerweise vollständige Vermeidung von CO₂-Emissionen durch den Einsatz erneuerbarer Energien. Um den Energiebedarf und die Emissionen im Rahmen der Geschäftstätigkeiten weiter zu minimieren und die Energieeffizienz zu erhöhen, wird aktuell im Segment „Business Access“ ein Energiemanagementsystem nach ISO 50001 sowie ein Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 eingeführt.

Das Segment „Consumer Applications“ führt seit dem Geschäftsjahr 2022 jährlich eine umfassende Erfassung des CCF inkl. aller Scopes durch, um Emissionsquellen und Reduktionspotenziale zu identifizieren. Auf Basis dieser Analyse wurden für das Geschäftsjahr 2024 Klimaziele und Reduktionsmaßnahmen definiert. Die Erarbeitung einer segmentspezifischen Klimastrategie sowie der Aufbau eines Energiemanagementsystems nach ISO 50001 befinden sich derzeit in der Umsetzung.

Das Segment „Consumer Access“ hat sich das Ziel gesetzt, Klimaneutralität bei den Scope 1- und 2-Emissionen bis 2030 zu erreichen. Dies soll durch die Vermeidung von Emissionen und die Kompensation unvermeidbarer Emissionen geschehen. Um die Emissionen durch den Kraftstoffverbrauch der Dienstwagen zu verringern, hat sich das Segment in Einklang mit der konzernweiten Dienstwagenrichtlinie das Ziel gesetzt, den eigenen Fuhrpark bis 2030 zu elektrifizieren. Als weiteres Ziel hat sich das Segment die Implementierung einer umfassenden Klimastrategie für Scope 3 inkl. Reduktionszielen gesetzt, die im Geschäftsjahr 2025 in Übereinstimmung mit der Konzernstrategie erarbeitet werden soll.

Bereits umgesetzte Maßnahmen im Segment „Consumer Access“ betreffen zum einen den Mobilfunk und zum anderen den Versand:



Commercial off-the-shelf
(COTS)-Server:
Seriengefertigte Produkte

- Bzgl. des Mobilfunks setzt das Segment bei 1&1 Open-RAN auf Ökostrom und nutzt an den eigenen Standorten zu 100 % Strom aus erneuerbaren Energien. An Standorten, an denen „Consumer Access“ keinen Einfluss auf den bezogenen Strom hat, erfolgt ein Ausgleich über geprüfte Zertifikate. Darüber hinaus ist die Integration von Energy Saving Features für den Betrieb von Antennenstandorten (RAN) sowie von Rechenzentren (Core-Netz) geplant. Die Nutzung von Open-RAN und der eigenen privaten Cloud mit COTS-Servern ermöglicht den Austausch einzelner Komponenten, um stets die neueste und effizienteste Servergeneration mit einem optimalen Verhältnis von Leistung und Energieverbrauch einsetzen zu können.
- Seit dem Geschäftsjahr 2023 werden Produkte des Segments „Consumer Access“ CO₂-neutral versandt. Dafür arbeitet das Segment mit führenden Versandunternehmen in Deutschland zusammen und kann durch Vermeidung und Kompensation von Emissionen über die Versanddienstleister eine CO₂-neutrale Zustellung gewährleisten. Die dadurch entstehenden Mehrkosten übernimmt das Unternehmen für seine Kundinnen und Kunden vollständig. Darüber hinaus werden die Verpackungs- und Printmaterialien von lokalen Lieferanten bezogen, wodurch lange Transportwege vermieden und CO₂-Emissionen eingespart werden.

United Internet ist nicht von den Paris-aligned Benchmarks (PAB) ausgeschlossen, da das Unternehmen keine signifikanten Einnahmen aus fossilen Brennstoffen generiert und strenge Nachhaltigkeitskriterien erfüllt. Die PAB verlangen eine konsequente Ausrichtung auf das 1,5°C-Ziel des Übereinkommens von Paris sowie eine jährliche Reduktion der Kohlenstoffintensität um mindestens 7%.

**Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel**Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

Ausblick

Der Klimatransitionsplan von United Internet, der im Geschäftsjahr 2025 erarbeitet wird, soll bestehende Aktivitäten zusammenfassen, Ziele definieren und den Rahmen für weitere Maßnahmen bieten. Er soll auch Angaben über geplante Investitionsausgaben (CapEx) und Betriebsausgaben (OpEx) für Maßnahmen zum Klimaschutz beinhalten. Der Klimatransitionsplan wird außerdem Maßnahmen beinhalten, die an den Aktivitäten und Kriterien der EU-Taxonomie orientiert sind. Für das Geschäftsjahr 2024 hat United Internet die Kennzahlen zur EU-Taxonomie noch ohne Einordnung in einen größeren Rahmen berichtet. Diese Einordnung wird mit dem Klimatransitionsplan möglich, genau wie eine Abstimmung mit der übergreifenden Konzernstrategie und der Finanzplanung.

Energieverbrauch und -mix

Kennzahlen zum Energieverbrauch und -mix von United Internet

Der angegebene Energieverbrauch fasst sämtliche in den Geschäftsaktivitäten von United Internet konsumierte Energie zusammen.

Der Gesamtverbrauch fossiler Energie umfasst den Kraftstoffverbrauch der Notstromaggregate an Technikstandorten sowie der firmeneigenen Fahrzeugflotte. Darüber hinaus beinhaltet er den Einsatz von Erdgas und Heizöl zur Wärmeversorgung.

Der Verbrauch erneuerbarer Energien setzt sich aus dem eingekauften Strom aus erneuerbaren Quellen und dem an Technikstandorten genutzten Biodiesel zusammen.

Bei Büro- und Technikstandorten, bei denen United Internet zur Zeit der Berichterstellung keine detaillierten Informationen der Stromlieferanten zur Zusammensetzung der Energie vorlagen, sowie dem Stromverbrauch der Firmenflotte, wurden konventionelle Energiequellen angenommen. Der Verbrauch wurde anhand von Daten der IEA sowie der Arbeitsgemeinschaft Energiebilanzen e. V. nach Kernenergie und fossilen Quellen aufgeschlüsselt.

Die bezogene Fernwärme wird bilanziell als fossile Energiequelle gewertet.

Die nachfolgende Tabelle fasst die Energieverbräuche nach Energiequellen für den Konzern zusammen.

Energieverbrauch und Energiemix	✓ 2024
Gesamtverbrauch fossiler Energie (MWh)	42934,67
Anteil fossiler Quellen am Gesamtenergieverbrauch (in %)	13,84
Verbrauch aus nuklearen Quellen (MWh)	1.540,91
Anteil des Verbrauchs aus nuklearen Quellen am Gesamtenergieverbrauch (%)	0,50
Brennstoffverbrauch für erneuerbare Quellen, einschließlich Biomasse (auch Industrie- und Siedlungsabfälle biologischen Ursprungs, Biogas, Wasserstoff aus erneuerbaren Quellen, usw. (MWh))	32,92
Verbrauch aus erworbener oder erhaltener Elektrizität, Wärme, Dampf und Kühlung und aus erneuerbaren Quellen (MWh)	263.528,78
Verbrauch selbst erzeugter erneuerbarer Energie, bei der es sich nicht um Brennstoffe handelt (MWh)	2.115,90
Gesamtverbrauch erneuerbarer Energie (MWh)	265.677,60
Anteil erneuerbarer Quellen am Gesamtenergieverbrauch (in %)	85,66
Gesamtenergieverbrauch (MWh)	310.153,18

Methoden und Annahmen hinter den Kennzahlen

Bei den Strom- und Wärmeverbräuchen der Bürostandorte von United Internet wurde auf die von den Strom- und Gaslieferanten zur Verfügung gestellten Primärdaten sowie die durch Vermieter zur Verfügung gestellten Verbräuche zurückgegriffen. Da die Wärmeverbrauchsdaten für das Geschäftsjahr 2024 erst nach Erstellung des Nachhaltigkeitsberichts vorliegen werden, wurden hierfür die Werte aus dem Geschäftsjahr 2023 herangezogen. Bei Standorten, an denen keine zuverlässigen Verbrauchsdaten zur Verfügung standen, wurde mittels der nachgewiesenen Daten ein für United Internet spezifischer Verbrauchsfaktor berechnet. Mit diesem, der Mietfläche und der Zahl der Mitarbeitenden an dem jeweiligen Standort wurde ein Verbrauchswert geschätzt. Hierbei wurde zwischen reinen Bürostandorten und Standorten mit Logistik- oder Technikflächen unterschieden.

Für die Konsolidierung der Energieverbräuche reiner Technikstandorte wurde ebenfalls auf die durch Geschäftspartner sowie Strom- und Diesellieferanten zur Verfügung gestellten Primärdaten sowie auf die durch eigene Energiemanagement- und andere Trackingsysteme gesammelten Daten zurückgegriffen. Diese wurden durch kosten- und energiebasierte Schätzungen ergänzt, um einen vollständigen Energieverbrauch zu berechnen.

Die Verbrauchsdaten der konzerneigenen Fahrzeugflotte basieren auf der Anzahl der durch den Leasing-Vertragspartner ermittelten Tankvorgänge. Dabei wurde von einem Maximalwert von 100 kWh pro Ladevorgang für ein durchschnittliches E-Fahrzeug ausgegangen.



Siehe [Berichte](#) auf der IONOS Website

In den Rechenzentren in Niederlauterbach, Lenexa und Worcester werden bereits Photovoltaikanlagen zur Stromerzeugung eingesetzt. Kennzahlen zur Quantifizierung der erzeugten Energie fließen in die diesjährige Erhebung des CCF mit ein. Weitere Informationen zu diesen Photovoltaikanlagen können dem Nachhaltigkeitsbericht des Segments „Business Applications“ entnommen werden.

Der Energieverbrauch wurde ursprünglich in Kilowattstunden (kWh) und Litern (l) gemessen und zur Konsolidierung in MWh umgerechnet.

**Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel**Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

Brutto-Scope 1, 2, 3 und Gesamt-THG-Emissionen

Um einen Überblick über die von United Internet verursachten Emissionen zu erhalten, wird konzernweit seit dem Geschäftsjahr 2024 der CCF nach Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) erstellt, einschließlich der Vervollständigung des CCFs für das Geschäftsjahr 2023. Auf Ebene der Segmente war dies teilweise schon seit dem Geschäftsjahr 2022 der Fall.



GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol): Internationaler Standard zur Bilanzierung von Treibhausgasemissionen.

Umfang der Bilanzierung der THG-Emissionen

United Internet nutzt gemäß dem GHG Protocol den operativen Kontrollansatz. Dadurch werden alle Standorte und Gesellschaften, über welche operative Kontrolle besteht, konsolidiert in der Treibhausgasbilanz berücksichtigt. Minderheitsbeteiligungen an Gesellschaften ohne operative Kontrolle werden anteilig in Scope-3-Kategorie 3.15 berücksichtigt, was bei der zum Unternehmen gehörenden Marke IONOS und bei Corporate relevant ist.

Zur Identifikation der wesentlichen relevanten und nicht relevanten Scope-3-Kategorien hat jedes Segment von United Internet eine Scope-3-Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Die Analyse orientiert sich an den Vorgaben des GHG Protocols. Jede Scope-3-Kategorie wurde gemäß der voraussichtlichen Emissionshöhe und Beeinflussbarkeit eingeschätzt und in eines von drei Clustern eingeordnet.

- Im ersten Cluster befinden sich wesentliche Scope-3-Kategorien, bei denen angenommen wird, dass es sich um Emissions-Hotspots handelt. Diese Kategorien wurden detailliert berechnet.
- Im zweiten Cluster befinden sich relevante Scope-3-Kategorien, die jedoch keine Emissions-Hotspots darstellen. Für relevante Kategorien wurden Emissionen mit geeigneten Methoden und / oder Schätzungen berechnet.
- Im dritten Cluster sind nicht relevante Scope-3-Kategorien zusammengefasst, hier finden keine Aktivitäten statt, sodass sie weder berechnet noch geschätzt wurden.

Die Berichtsgrenzen für die Schätzung der Scope-3-Emissionen bei United Internet umfassen die in der folgenden Tabelle dargestellten Scope-3-Emissionskategorien. Hierbei werden segmentübergreifend und segmentspezifisch erhobene Kategorien unterschieden.



Scope 1: direkte Emissionen durch eigene Produktionsanlagen und Fahrzeuge.

Scope 2: Indirekte Emissionen durch eingekaufte Energie (vor allem Strom und Wärme).

Scope 3: sämtliche übrigen Emissionen, die durch die Unternehmenstätigkeit verursacht werden, aber nicht unter der Kontrolle des Unternehmens stehen (z. B. bei Zulieferfirmen, Dienstleistern, Kundinnen und Kunden).

Scope-3-Treibhausgas-Emissionskategorien

SEGMENTÜBERGREIFENDE SCOPE-3-KATEGORIEN (WESENTLICH ODER RELEVANT)

Scope 3.1 Einge kaufte Güter und Dienstleistungen
Scope 3.2 Kapitalgüter
Scope 3.3 Brennstoff- und energiebezogene Emissionen
Scope 3.4 Transport und Verteilung (vorgelagert)
Scope 3.5 Abfall
Scope 3.6 Geschäftsreisen
Scope 3.7 Pendeln der Mitarbeitenden

SEGMENTSPEZIFISCHE SCOPE-3-KATEGORIEN (WESENTLICH ODER RELEVANT)

Segment „Consumer Access“: Scope 3.11 Nutzung der verkauften Produkte, Scope 3.12 Umgang mit verkauften Produkten am Lebenszyklusende

Segment „Business Access“: Scope 3.8 Angemietete oder geleaste Sachanlagen, Scope 3.11 Nutzung der verkauften Produkte, Scope 3.12 Umgang mit verkauften Produkten am Lebenszyklusende

Segment „Business Applications“: Scope 3.8 Angemietete oder geleaste Sachanlagen, Scope 3.15 Investitionen

Segment „Consumer Applications“: Scope 3.3 Brennstoff- und energiebezogene Emissionen (Energiehandel mit Erdgas), Scope 3.11 Nutzung der verkauften Produkte

Corporate: Scope 3.10 Verarbeitung der verkauften Produkte, Scope 3.11 Nutzung der verkauften Produkte, Scope 3.12 Umgang mit verkauften Produkten am Lebenszyklusende, Scope 3.15 Investitionen

Die konzernweite Treibhausgasbilanz ergibt sich aus der Summe der segmentspezifischen Treibhausgasbilanzen. Dabei werden konzerninterne Leistungen herausgerechnet, um Doppelzählungen zu vermeiden. Bspw. nehmen einige Segmente Rechenzentrumsleistungen (Scope 3.1) von unternehmensinternen Anbietern (Scope 1 und 2) in Anspruch.

Aufgrund nicht vorhandener Aktivitäten wurden die folgenden Scope-3-Kategorien als nicht relevant eingeordnet und aus der Bilanzierung ausgeschlossen:

Ausgeschlossene Scope-3-Emissionen

3.9 Transport und Verteilung (nachgelagert). Es existieren keine Logistikprozesse, die von Kundinnen und Kunden bezahlt werden.
3.13 Vermietete oder verleaste Sachanlagen. Es sind keine vermieteten Sachanlagen vorhanden.
3.14 Franchises. Es existieren keine Franchises.

Methodik zur Bewertung und Berechnung von Treibhausgasen: GHG Protocol



Siehe GSMA

United Internet hat die Treibhausgasemissionen gemäß dem GHG Protocol, einschließlich des Corporate Accounting and Reporting Standard und der Technischen Anleitung zur Berechnung von Scope-3-Emissionen, berechnet. Zusätzlich wurde die sektorspezifische Guidance der „Groupe Spéciale Mobile Association“ (GSMA) für Telekommunikationsbetreiber berücksichtigt. Bei der Berechnung der Emissionen wendet United Internet die beschriebenen, anerkannten Methoden und Standards an, um eine präzise und nachvollziehbare Berichterstattung zu gewährleisten. Die Kennzahlen der Bilanzierung werden ausgedrückt in Tonnen CO₂-Äquivalenten (CO₂e). Die CO₂e-Intensität von United Internet wird ausgedrückt in CO₂-Äquivalenten pro Einheit bzw. € Umsatz.

Um die höchstmögliche Datenqualität bei der Berechnung der Treibhausgasemissionen zu gewährleisten, wurden, wo möglich, lieferantenspezifische Primärdaten in CO₂e genutzt. Diese lieferantenspezifischen Primärdaten wurden teilweise von den Lieferanten eigenständig auditiert (z. B. Logistikemissionen von DHL).

**Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel**Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

Wenn diese nicht verfügbar waren, wurden die Emissionen über Mengen oder Gewichte mit Emissionsfaktoren aus Sekundärquellen berechnet. Für den Fall, dass Mengen oder Gewichte nicht verfügbar waren, hat United Internet die Emissionen über Finanzdaten bzw. Ausgaben mit ausgabenbasierten Emissionsfaktoren berechnet. Falls keine detaillierten Auswertungen über die Aktivitätsdaten verfügbar waren, wurden die Emissionen mittels Studien hochgerechnet. Um Datenlücken zu schließen, wurden für manche Scope-Kategorien Hochrechnungen auf Basis von begründeten Annahmen durchgeführt, bspw. bei der Schätzung relevanter, nicht wesentlicher Scope-3-Kategorien wie bspw. beim Abfall internationaler Standorte.

Grundsätzlich ergibt sich dadurch eine hybride Berechnungsmethode. Die Berechnungen erfolgten ausgabenbasiert, mengenbasiert, distanzbasiert oder lieferantenspezifisch.

In Scope 1 und 2 betreffen die wichtigsten Annahmen die Energieverbräuche der Bürostandorte. Da nicht für alle Energieträger sämtlicher Bürostandorte Messwerte vorlagen, wurden diese Datenlücken unter der Annahme geschlossen, dass alle Standorte von United Internet vergleichbare Energieintensitäten aufweisen. In diesen Fällen wurden die Datenlücken über die Anzahl der Quadratmeter oder Mitarbeitenden pro Segment geschätzt.

In Scope 3 betreffen wesentliche Annahmen die Hochrechnung von Emissionen aus dem Einkauf, für die keine passenden Emissionsfaktoren vorhanden sind. Bspw. wurden die Emissionen aus eingekauften Vorleistungen mittels Studien zu Emissionsintensitäten im Netzausbau hochgerechnet. Weiterhin wurden konzernweit für die Berechnung der Emissionen aus dem Einkauf und den Kapitalgütern OpEx- bzw. CapEx-Listen verwendet. Dabei wurden Ausgaben auf Kontenebene in relevant und nicht relevant eingeteilt. Die Einteilung wurde teils auf Basis von Annahmen getroffen, stets in enger Abstimmung mit den jeweiligen Fachbereichen. Im Zweifelsfall wurde der konservativeren Annahme gefolgt, wonach ein Konto als „relevant“ eingestuft wurde. Zudem liegen United Internet aktuell nur unzureichende Informationen über die vorgelagerte Logistik vor. Deshalb nimmt United Internet an, dass Warenlieferanten im Verkaufspreis einen prozentualen Anteil für die Logistikkosten einkalkulieren. Dieser Anteil wurde genutzt, um die Emissionen aus der vorgelagerten Logistik (Scope 3.4) zu berechnen.



Operational Expenditures
(OpEx): Betriebsausgaben

Capital Expenditures
(CapEx): Investitionsausgaben

Für Scope 3.7 (Pendeln der Mitarbeitenden) wurden Mitarbeitendenbefragungen für einen Teil der Belegschaft von United Internet durchgeführt. Die Ergebnisse bildeten die Grundlage für die Hochrechnung der restlichen Emissionsdaten dieser Kategorie.

In den nachgelagerten Scope-3-Kategorien wurden Annahmen zur Nutzungsdauer von Geräten in Abstimmung mit den Fachbereichen getroffen. Falls keine produktbezogenen CO₂-Fußabdrücke (Product Carbon Footprints, PCFs) verfügbar waren, wurden zusätzlich Annahmen zum Stromverbrauch der Geräte zur Berechnung herangezogen.

Die Berechnung der Emissionen des Scope 3.15 (Investitionen) erfolgte im Segment „Business Applications“ durch eine Hochrechnung basierend auf der Anzahl an Mitarbeitenden. Für Corporate wurde hingegen eine umsatzbasierte Methodik angewendet, da hierfür eine belastbare Datengrundlage vorlag.

United Internet berechnet wesentliche Kategorien jährlich, während relevante Kategorien lediglich abgeschätzt werden und nur alle drei Jahre aktualisiert werden müssen.

Emissionsfaktoren in der Bilanzierung der THG-Emissionen

Es wurden branchenübliche, inflationsbereinigte Emissionsfaktoren (z. B. von ecoinvent, Datenbank für Lebenszyklusanalysen, der Association of Issuing Bodies (AIB; Organisation, die das europäische System für Herkunftsnachweise von Strom verwaltet), Ember und dem Department for Business, Energy & Industrial Strategy (DBEIS)) verwendet. Diese sind Sekundärquellen und bilden CO₂e-Intensitäten verschiedener Sektoren ab. Sie unterliegen damit statistischen Unsicherheiten. Durchschnittswerte von Emissionsfaktoren wurden gebildet, wenn Datenlücken vorhanden waren. Diese Herangehensweise wurde bspw. bei der Abschätzung der Scope 3.4-Emissionen (vorgelagerter Transport) verwendet, für die keine Angaben zu den Transportmitteln vorhanden waren. Auch bei der Berechnung von Emissionen in Scope 3.1, 3.2, 3.11 und 3.12 wurden Durchschnittswerte über die Emissionsfaktoren verschiedener Produktgruppen gebildet, um Datenlücken in den Aktivitätsdaten oder Emissionsfaktoren zu schließen.

Eine Übersicht aller verwendeten Emissionsfaktorquellen zeigt die nachfolgende Tabelle.

Übersicht aller verwendeten Emissionsfaktorquellen	Quelle
SCOPE 1	
Energieträger (z. B. Erdgas, Diesel)	DBEIS 2024
Flüchtige Gase	IPCC
SCOPE 2	
Strom Residualmix	AIB 2023
Strom location-based	Ember 2023
Vorkette konventioneller Strom	Ember 2023
Vorkette Grünstrom	ecoinvent 3.11, Grünstrommix Deutschland
Fernwärme	DBEIS 2024
SCOPE 3	
	Lieferantenspezifische Daten (z. B. Auswertungen von DHL) oder Product-Carbon-Footprints (z. B. Router von CISCO)
Mengen- und gewichtsbasierte Berechnungen	ecoinvent 3.11
Ausgabenbasierte Berechnungen	DBEIS 2021 inflationsbereinigt auf 2024

**Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel**Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

Ergebnisse der Bilanzierung der THG-Emissionen

Zusammenfassend ergeben sich für das Geschäftsjahr 2024 folgende konzernweite Emissionen:

THG-Emissionen in tCO ₂ e	✓ 2024
SCOPE-1-TREIBHAUSGASEMISSIONEN	
Scope-1- THG-Bruttoemissionen	6.497,68
SCOPE-2-TREIBHAUSGASEMISSIONEN	
Standortbezogene Scope-2- THG-Bruttoemissionen	75.797,72
Marktbezogene Scope-2-THG-Bruttoemissionen	2.620,30
SIGNIFIKANTE SCOPE-3-TREIBHAUSGASEMISSIONEN	
Gesamte indirekte (Scope-3-)THG-Bruttoemissionen	1.356.234,21
(1) Gekaufte Waren und Dienstleistungen	966.805,35
(2) Investitionsgüter	120.667,71
(3) Brennstoff- und energiebezogene Aktivitäten (nicht in Scope 1 und 2 enthalten)	11.368,02
(4) Vorgelagerter Transport und Vertrieb	31.550,10
(5) Im Betrieb anfallende Abfälle	402,26
(6) Geschäftsreisen	2.059,76
(7) Pendeln der Arbeitnehmer	14.235,07
(8) Vorgelagerte geleaste Vermögenswerte	10.794,14
(9) Nachgelagerter Transport	n. r.
(10) Verarbeitung der verkauften Produkte	0,01
(11) Verwendung der verkauften Produkte	179.773,65
(12) End-of-Life-Behandlung von verkauften Produkten	3.576,58
(13) Nachgelagerte geleaste Vermögenswerte	n. r.
(14) Franchise	n. r.
(15) Investitionen	15.001,55
THG-EMISSIONEN INSGESAMT	
THG-Emissionen insgesamt (standortbezogen)	1.438.529,60
THG-Emissionen insgesamt (marktbezogen)	1.365.352,18

Ein geringer Anteil der Emissionen von United Internet ist biogenen Ursprungs. Da die Gesamtemissionen jedoch teilweise auf ausgabenbasierten Berechnungen beruhen und die verwendeten Emissionsfaktoren keine Unterscheidung zwischen biogenen und nicht-biogenen Emissionen ermöglichen, verzichtet United Internet auf einen separaten Ausweis.

Vertragliche Instrumente in der Bilanzierung der THG-Emissionen

Vertragliche Instrumente bezeichnen Zertifikate, die es Unternehmen ermöglichen, transparent die Herkunft und Umweltauswirkungen ihrer Energiequellen bei der Berechnung der Treibhausgasbilanz nachzuvollziehen.

Für die Qualitätssicherung der Scope-2-Bilanzierung wurden Grünstromverträge der Vertragspartner und Anbieter berücksichtigt. An Standorten oder bei Anbietern, die keine entsprechenden Nachweise vorlegen konnten, wurde konventionelle Energie angenommen.

Vertragliche Instrumente für Scope-2-THG-Emissionen	✓ 2024
Anteil ge- / verkaufter Energie mit vertraglichen Instrumenten (in %)	95,4
Anteil ungebündelter vertraglicher Instrumente (in %)	0,0
Anteil gebündelter vertraglicher Instrumente am Gesamtstromverbrauch (in %)	99,0

Die Unterscheidung von gebündelten bzw. ungebündelten vertraglichen Instrumenten bezieht sich auf die Art der Beschaffung. Bei gebündelten vertraglichen Instrumenten wird Strom zusammen mit Herkunftsnachweisen bzw. Energy Attribute Certificates (EACs) eingekauft. Bei ungebündelten vertraglichen Instrumenten werden Herkunftsnachweise bzw. EACs unabhängig vom eingekauften Strom erworben.

Treibhausgasintensität auf Basis der Umsatzerlöse aus der Finanzberichterstattung

Zur Ermittlung der Treibhausgasintensität pro Nettoumsatz wurde der Nettoumsatzerlös von United Internet zum 31. Dezember 2024 zur Berechnung herangezogen.

Treibhausgasintensität pro Nettoumsatz (tCO ₂ e / Mio. €)	✓ 2024
Gesamt-THG-Emissionen (standortbezogen) pro Nettoumsatz	227,3
Gesamte THG-Emissionen (marktbasiert) pro Nettoumsatz	215,7

Entnahme von Treibhausgasen und Projekte zur Verringerung von Treibhausgasen, finanziert über CO₂-Zertifikate

Beim Betrieb des Glasfasernetzes legt United Internet Wert darauf, den Stromverbrauch und die damit verbundenen Umweltauswirkungen zu reduzieren. Wichtigste Maßnahme in diesem Zusammenhang ist die Nutzung von Ökostrom an den eigenen Technikstandorten. Soweit das Segment „Business Access“ Glasfasernetze von Dritten (City Carrier, Deutsche Telekom etc.) nutzt, steuert es den Stromeinkauf dort nicht selbst. Der Stromverbrauch ist in diesen Fällen über entsprechende Nutzungsentgelte abgegolten. An Technikstandorten, an denen das Segment keinen Einfluss auf den bezogenen Strom hat, beabsichtigt es für das jeweilige Geschäftsjahr nach Eingang und Kontrolle der aktuellen Verbrauchsabrechnungen im Laufe des jeweiligen Folgejahres einen Ausgleich der Emissionen über geprüfte Zertifikate durchzuführen. So hat das Segment „Business Access“ im Geschäftsjahr 2024 die Entnahme von Treibhausgasen und Projekte zur Verringerung von Treibhausgasen über den Kauf von CO₂-Zertifikaten realisiert. Das Unternehmen nutzte für die Kompensation im Geschäftsjahr 2024 zu 100 % Zertifikate aus dem renommierten Gold Standard. Nach dem Gold Standard können Projekte nur zertifiziert werden, wenn sie im Rahmen des Marketplace angeboten werden. Jedes Gold Standardprojekt muss



Siehe [Berichte](#) auf der United Internet Website



Siehe [ISEAL](#)

**Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel**Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

einen messbaren Beitrag zu mindestens drei der SDGs der Vereinten Nationen leisten. Der Gold Standard wird von einem breiten Netzwerk von Nichtregierungsorganisationen unterstützt und ist der einzige klimabezogene Standard, der den „International Social and Environmental Accreditation and Labeling Alliance (ISEAL)-Kodex“ für gute Unternehmensführung bei der Festlegung, Sicherung und Überwachung von Standards erfüllt.

Im Geschäftsjahr 2024 hat das Segment „Business Access“ 4.713 „Verified Emission Reductions (VERs)“, verifiziert nach Gold Standard, stillgelegt. Das Stilllegen von VERs bedeutet, dass diese CO₂-Zertifikate dauerhaft aus dem Handel genommen werden. Die Zertifikatsmenge entspricht einer realen Minderung von 4.713 Tonnen CO₂e.

Die Menge der in Zukunft stillzulegenden Carbon Credits außerhalb der Wertschöpfungskette des Unternehmens beruhen nicht auf bestehenden vertraglichen Vereinbarungen.

Das Segment „Business Access“ plant die Kompensation der durch den Energieverbrauch im Betrieb des Glasfasernetzes entstehenden Restemissionen über geprüfte Zertifikate bis auf Weiteres fortzuführen.

Interne CO₂-Bepreisungssysteme

United Internet wendet kein internes CO₂-Bepreisungssystem an, daher werden keine weiteren Angaben hierzu veröffentlicht.

Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft

Beim Thema Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft liegt der Schwerpunkt von United Internet auf dem Umgang mit der im Unternehmen genutzten IT-Hardware sowie den Endgeräten für Kundinnen und Kunden (wie bspw. Smartphones, Tablets und Routern). Hierbei geht es insbesondere um die Wiederaufbereitung und Verwertung der jeweiligen Hardware.

Wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen im Themenbereich Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft

United Internet kann wesentlich zum Einsatz von recycelbaren Materialien sowie Sekundärmaterialien in der IT-Hardware beitragen. Dies geschieht einerseits durch den bewussten Einkauf nachhaltiger Materialien und andererseits durch die Sensibilisierung von Geschäftspartnern. So fördert das Unternehmen eine höhere Ressourceneffizienz und unterstützt den Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft. Zusätzlich wird durch umweltfreundliche Versandverpackungen der Bedarf an Primärrohstoffen reduziert.

Nicht nur durch nachhaltige Einkaufspraktiken kann Kreislaufwirtschaft gefördert werden, sondern auch durch die Verlängerung der Lebensdauer der eingekauften und verkauften Produkte. Deshalb wird die von United Internet zurückgenommene Hardware der Kundinnen und Kunden analysiert, aufbereitet und weiterverkauft, um Produktlebenszyklen zu verlängern. Das wachsende Portfolio von wiederaufbereiteter IT-Hardware (bspw. Smartphones, Notebooks, Server) bei United Internet trägt dazu bei, den Bedarf an neuen Ressourcen zu senken und die Kreislaufwirtschaft zu stärken. Falls eine Wiederverwendung nicht möglich ist, wird das Gerät recycelt. Ebenso wird mit der unternehmensintern genutzten Hardware verfahren (u. a. Smartphones, Notebooks, Server, Bildschirme und Drucker), die zum Großteil gespendet und, wo möglich, wiederaufbereitet wird.

Im Bereich Verfügbarkeit von Ressourcen oder durch Lieferverzögerungen kann sich für United Internet ein finanzielles Risiko ergeben: Geopolitische Konflikte, Naturkatastrophen und die zunehmende Verknappung von Rohstoffen können zu Verzögerungen oder Ausfällen in Lieferketten führen und dadurch die Kosten erhöhen. Das liegt auch daran, dass der Wettbewerb um Rohstoffe und wichtige Metalle steigt, die bspw. für den materialintensiven Ausbau des Glasfasernetzes benötigt werden. Der Zeitverzug kann zu verzögertem Zuwachs an Neukundinnen und Neukunden sowie zu Finanzierungsrisiken führen. Wird Hardware in Rechenzentren durch Störungen in der Lieferkette nicht ersetzt, kann es zu Umsatzausfällen durch Betriebsunterbrechungen kommen.

Konzepte im Themenbereich Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft

Der Umgang mit Ressourcen wird bei United Internet überwiegend eigenständig in den Segmenten gesteuert, da bisher kein segmentübergreifendes Konzept im Bereich Kreislaufwirtschaft definiert wurde. United Internet erarbeitet derzeit eine Abfallrichtlinie und eine Büroinventarrichtlinie mit dem Ansatz, sich ganzheitlich mit Kreislaufwirtschaft zu befassen. In den kommenden Jahren sollen diese Ansätze weiter ausgebaut und in eine ganzheitliche Strategie im Bereich Kreislaufwirtschaft überführt werden. United Internet strebt durch eine möglichst effiziente Nutzung einen schonenden Umgang mit Ressourcen, die Minimierung von Abfällen und einen hohen Grad an Wiederverwendung und Recycling an.

Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel

**Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft**

EU-Taxonomie

Maßnahmen im Themenbereich Ressourcennutzung und Kreislaufwirtschaft

Der Schwerpunkt der Maßnahmen im Kontext von Materialeffizienz und Kreislaufwirtschaft liegt sowohl auf dem Umgang mit den Endgeräten der Kundinnen und Kunden (Geschäftskunden und Privatkundinnen und -kunden), als auch auf der unternehmensinternen IT-Hardware.

Nutzung von Sekundärrohstoffen

Im Bereich Sekundärrohstoffe gibt es vielfältige Aktivitäten in den verschiedenen Segmenten von United Internet.

Nachhaltige Versandverpackungen bei „Consumer Access“

Teil der Geschäftstätigkeit des Segments „Consumer Access“ ist es, den Kundinnen und Kunden Produkte wie Smartphones und Router zur Nutzung bereitzustellen. Diese Aufgabe übernimmt das unternehmenseigene Logistikzentrum in Montabaur.

Das (Um-)Verpackungsmaterial besteht zu 75 bis 80 % aus recycelten Materialien, die Versandkartonagen bereits aus 100 % recyceltem Material. Aktuell wird daran gearbeitet, sämtliche Verpackungen sowie deren Füllmaterialien auf recycelbare Varianten umzustellen.

Nachhaltige Versandverpackungen bei „Business Access“

Auch für das Segment „Business Access“ ist der Versand von Endgeräten ein Teil des operativen Geschäfts. Zur Abwicklung der Logistikprozesse pflegt das Segment eine langjährige Partnerschaft mit einem spezialisierten Dienstleistungsunternehmen für Instandsetzung und Logistik. Die Rohstoffe für die Verpackungskartons sind vollständig FSC-zertifiziert und kommen aus Wäldern, die verantwortungsvoll bewirtschaftet werden. Als Füllmaterial werden größtenteils Wickelpapier sowie wiederverwertete Kartonagen verwendet. Seit dem Geschäftsjahr 2024 verwendet das Dienstleistungsunternehmen außerdem umweltfreundlicheres Polypropylen-Klebeband. Polypropylen weist eine hohe Recyclingfähigkeit auf und benötigt aufgrund des geringen Schmelzpunkts bei der Herstellung sowie dem geringen Materialbedarf weniger Ressourcen als herkömmliche Kunststoffe.



Siehe [FSC-Zertifizierung](#)

Kreislaufforientierte Geschäftspraktiken bei United Internet

Im Bereich kreislaufforientierte Geschäftspraktiken gibt es ebenfalls vielfältige Aktivitäten in den verschiedenen Segmenten von United Internet. Durch die beschriebenen Maßnahmen leistet United Internet einen Beitrag zur langfristigen Werterhaltung von Produkten, die das Unternehmen verkauft oder Kundinnen und Kunden zur Nutzung überlässt. Dadurch können Ressourcen geschont und Abfälle reduziert werden.

Wiederverwendung der Hardware von Kundinnen und Kunden bei „Consumer Access“

Das Segment „Consumer Access“ setzt das Prinzip der Kreislaufwirtschaft sowohl in internen Unternehmensprozessen als auch entlang der gesamten Wertschöpfungskette um. Dabei setzt es insbesondere auf die Reparatur, die Wiederaufbereitung, die Wiederverwendung und das Recycling verkaufter Produkte.



Refurbishment: Bezeichnet den Prozess, bei dem gebrauchte Produkte erneuert und wieder nutzbar gemacht werden.

Seit 2019 bietet das Segment generalüberholte Geräte an. Alle zurückgesendeten Geräte in den Produktgruppen Tablets, Mobilfunkgeräte und Laptops werden detailliert vom Team „Rückwärtslogistik & Refurbishment“ geprüft und auf Wiederverwertbarkeit getestet. Geräte, die nach Durchlaufen dieses Prozesses alle relevanten Qualitätskriterien erfüllen – insbesondere hinsichtlich Funktion und Datenschutz – werden mit Zubehör vervollständigt und können auf diese Weise dem Markt mit 24 Monaten Gewährleistung wieder zur Verfügung gestellt werden. Wiederverwertbare Geräte, die nicht durch „Consumer Access“ wiederaufbereitet werden können, werden an ein externes Dienstleistungsunternehmen zur Reparatur abgegeben. Geräte, bei denen eine Wiederaufbereitung durch „Consumer Access“ nicht möglich oder wirtschaftlich ist, werden an Drittverwerter weiterverkauft.

Zudem bietet das Segment Kundinnen und Kunden einen Prozess zur Rückgabe von gebrauchten Smartphones, Tablets und Notebooks an. Im Geschäftsjahr 2024 hat „Consumer Access“ über 60.000 Altgeräte entgegengenommen und einem Wiederaufbereitungsprozess zugeführt.

Im Falle eines Hardware-Defektes haben die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, ihr Defektgerät reparieren zu lassen und für die Dauer der Reparatur ein Leihgerät zu nutzen, welches nach erfolgter Reparatur wieder an United Internet zurückgesendet werden muss. Alternativ können die Kundinnen und Kunden im Rahmen eines Austauschservices direkt ein Neugerät bekommen. Das Defektgerät wird an das Unternehmen oder ein zertifiziertes Reparaturdienstleistungsunternehmen zurückgeführt. Dort werden die Gerätefunktionen überprüft, eventuell vorliegende Defekte, sofern möglich, repariert und das Gerät gegebenenfalls aufbereitet. Dadurch wird die Lebenszeit der Geräte verlängert und die Entsorgung möglichst weit hinausgezögert. Im Geschäftsjahr 2024 konnten so insgesamt 34.267 Mobilfunkgeräte, Tablets und Laptops, sowie 124.458 DSL-Router an United Internet oder ein zertifiziertes Reparaturdienstleistungsunternehmen zurückgeführt werden.

Umgang mit Teilnehmer-Endgeräten bei „Business Access“

Im Rahmen diverser Dienstleistungen des Segments „Business Access“ werden Teilnehmer-Endgeräte (Customer Premises Equipment) vor Ort installiert oder den Geschäftskunden zur Nutzung überlassen. Diese technischen Geräte und Einrichtungen verbleiben regelmäßig im Eigentum von United Internet. Sie werden nach dem Ende der Vertragslaufzeit entweder durch das Unternehmen deinstalliert oder durch die Geschäftskunden selbständig abgegeben bzw. zurückgesendet.

Zur Abwicklung der Logistikprozesse pflegt das Segment eine langjährige Partnerschaft mit einem spezialisierten Dienstleistungsunternehmen für Instandsetzung und Logistik. Eine der Kernkompetenzen dieses Unternehmens ist die Instandsetzung und Aufbereitung von gebrauchten elektronischen Geräten. Endgeräte, die das Segment von den Geschäftskunden zurückerhalten hat, werden durch das Dienstleistungsunternehmen gelagert und vor einem weiteren Einsatz bedarfsbezogen funktionsgeprüft. Geräte, deren Einsatz mit Blick auf ihren Produktlebenszyklus weiterhin möglich ist, werden nach der Prüfung wiederaufbereitet. Ist eine Wiederaufbereitung und ein weiterer Einsatz nicht mehr sinnvoll, werden die Komponenten einem fachgerechten Entsorgungsprozess zugeführt. Das Logistik-Dienstleistungsunternehmen arbeitet hierzu mit zertifizierten Entsorgungsunternehmen zusammen. Neben der Erfüllung datenschutzrechtlicher Anforderungen führt dieses auch das Recycling der Komponenten durch.

Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel

Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

Maßnahmen zur Verringerung des Abfallaufkommens

Auch im Bereich Abfallaufkommen gibt es vielfältige Aktivitäten von United Internet. Diese werden im Folgenden vorgestellt.

Umgang mit der eigenen Hardware

Für einen großen Teil der Mitarbeitenden von United Internet gelten Konzernrichtlinien, die sich mit dem sorgsam und verantwortungsbewussten Umgang der intern überlassenen Endgeräte befassen.¹ Ziel der Richtlinien ist es, eine langfristige Nutzung, das Wiederaufbereiten und das Recycling unternehmensinterner Hardware zu ermöglichen. Die Geräte dürfen nicht mutwillig beschädigt werden, bspw. durch Bemalen oder Bekleben, um ihre ursprüngliche Beschaffenheit zu erhalten. Für die verschiedenen Gerätegruppen sind standardmäßige Mindestnutzungsdauern festgelegt, von denen nur in Ausnahmefällen abgewichen wird. Bspw. liegt die Mindestnutzungsdauer eines Laptops bei 48 Monaten. Am Ende der Nutzungsdauer werden die Geräte an die Abteilung Office IT zurückgegeben. Office IT sorgt für eine sichere und umweltfreundliche Entsorgung, Wiederaufbereitung oder sonstige Weiterverwertung.

Wiederaufbereitung und Recycling der eigenen Hardware

Um intern genutzte Server und Netzwerkgeräte umweltgerecht zu verwerten, übergibt United Internet² einen Teil der ausgedienten Altgeräte seit 2010 an den Wiederaufbereitungs-Spezialisten AfB gGmbH. Dort werden sie zur Weiterverwendung aufbereitet oder dem fachgerechten Recycling zugeführt. Dies verlängert die Lebensdauer der Hardware und schont Ressourcen. Die Menge der Geräte, die United Internet jährlich an die AfB spendet, findet sich in der weiter unten aufgeführten Tabelle.



Siehe „Ressourcenabflüsse“, S. 49 f.

Weiterverkauf der eigenen Hardware

Ausgediente Laptops und PCs in gutem Zustand verkauft United Internet³ in Teilen an einen weiteren IT-Wiederaufbereitungs-Spezialisten. Die Green IT Solution GmbH bereitet die entgegengenommene Hardware aus interner Nutzung ebenfalls zur Wiederverwendung und dem Weiterverkauf auf. Falls das nicht möglich ist, werden die Altgeräte durch Experten fachgerecht recycelt und weiterverwertet. Durch die Wiederverwendung der Altgeräte und die Rückführung in den Rohstoffkreislauf wird nicht nur ein schonender Umgang mit Ressourcen umgesetzt, sondern auch ein positiver Beitrag zur Förderung der Kreislaufwirtschaft geleistet. Die Menge der verkauften Geräte findet sich in der weiter unten aufgeführten Tabelle.

Ressourcenabflüsse

United Internet erhält von der AfB gGmbH und Green IT Solution GmbH eine Urkunde und eine Aufstellung der übermittelten Geräte. Hinzu kommt eine genaue Auswertung, ob die Geräte wiederverwendet oder recycelt wurden. Um eine größtmögliche Transparenz über das Ausmaß der Ressourcenabflüsse zu

¹ Basierend auf der Konzernrichtlinie zum Umgang mit Endgeräten und der Konzernrichtlinie zur IT-Arbeitsplatzausstattung. Diese Richtlinien gelten für die Segmente Corporate und „Consumer Applications“ sowie für sämtliche Tochterunternehmen der 1&1 Telecommunication SE und für die IONOS SE, IONOS Service GmbH, IONOS (Philippines) Inc., IONOS Datacenter SAS, IONOS S.A.R.L., IONOS Cloud S.L.U., 1&1 Internet Development SRL, IONOS Inc., IONOS Cloud Ltd., Sedo GmbH, Fasthosts Internet Ltd.

² Dies gilt nicht für das Segment „Business Access“.

³ Dies gilt nicht für das Segment „Business Access“.

erreichen, hat United Internet die Gewichtsangaben der an die Partner übergebenen Hardware-Modelle recherchiert und zusammengestellt (siehe folgende Tabelle). Hierbei kann es jedoch zu Ungenauigkeiten bei der Gewichtsangabe der verkauften Geräte kommen, da die Herstellerangaben im Vergleich zum tatsächlichen Gewicht abhängig von Konfiguration und Fertigungsprozess variieren können. Die Tabelle zeigt die Anteile der wiederverwendeten Hardware nach Aufbereitung bzw. die Rohstoffgewinnung durch Recycling. Zudem werden die Gewichtsangaben der an die AfB gGmbH gespendeten und an die Green IT Solution GmbH verkauften Hardware aufgelistet.

IT-Altgeräte	2024			
	gespendete Hardware in kg	verkaufte Hardware in kg	Wiederverwendung nach Aufarbeitung in %	Rohstoffgewinnung durch Recycling in %
PC	435	2.686	95 %	5 %
Notebook	363	2.302	97 %	3 %
Tablet	2	-	0 %	100 %
Flachbildschirm	22.647	-	95 %	5 %
Mobilgerät	69	-	0 %	100 %
Server	47.864	-	63 %	37 %
Drucker	195	-	0 %	100 %

Maßnahmen zur Sicherstellung der Ressourcenverfügbarkeit und Risikominimierung in Lieferketten

Geopolitische Konflikte, Naturkatastrophen und die wachsende Verknappung von Rohstoffen können erhebliche Störungen in den Lieferketten verursachen. Diese Risiken können zu Verzögerungen, erhöhten Kosten und potenziellen Umsatzausfällen durch Unterbrechungen in der Versorgung mit essenziellen Materialien führen. Auch wenn derzeit praktisch keine Lieferengpässe zu verzeichnen sind, baut United Internet vor, um die Kontinuität der Geschäftstätigkeiten abzusichern und finanzielle Risiken durch Lieferengpässe zu verringern. Neben Kreislaufwirtschaftsansätzen wie der Wiederaufbereitung von IT-Hardware setzt United Internet im Einkauf auf Diversifizierung und angepasste Lagerungs- sowie Bestellprozesse.

- Statt einer „Single-Vendor“-Strategie wird auf eine Mehrlieferantenstrategie umgestellt, um die Abhängigkeit von einzelnen Lieferanten zu reduzieren.
- Um die Lieferketten weiter zu diversifizieren und Risiken von Lieferausfällen oder längeren Lieferzeiten zu minimieren, wurden in einigen Fällen Lieferanten substituiert oder Vergabemengen auf mehrere Partner verteilt.
- Um die Verfügbarkeit eingesetzter Telekommunikationstechnik bzw. Komponenten zu deren Installation zu erhöhen, wurden in einigen Bereichen zeitweise die Lagermengen erhöht und auf Veranlassung des jeweiligen Fachbereichs bzw. der Logistik Bestellungen deutlich früher ausgelöst.
- United Internet setzt verstärkt auf deutsche oder europäische Anbieter, wie bspw. beim Einkauf von Glasfaserkabeln und den zur Installation benötigten Leerrohren, die zudem fast ausnahmslos in Europa produzieren.

Klimaschutz und Anpassung
an den KlimawandelRessourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

EU-Taxonomie

Die EU-Taxonomie (Verordnung (EU) 2020/852) ist ein einheitliches und verbindliches Klassifizierungssystem für ökologisch nachhaltige Wirtschaftstätigkeiten. Unternehmen sind verpflichtet, jährlich über die Ergebnisse dieser Klassifikation zu berichten. Damit sollen die Unternehmen einen Überblick bieten, welche ihrer Tätigkeiten und Investitionen ökologisch nachhaltig sind. In Artikel 9 der EU-Taxonomie-Verordnung werden sechs Umweltziele genannt. Seit dem Geschäftsjahr 2023 liegen erstmals konkrete Vorgaben (Technische Bewertungskriterien) zur ökologischen Nachhaltigkeit für alle sechs Umweltziele vor (Delegierte Verordnung (DeIVO) (EU) 2021/2139 und DeIVO (EU) 2023/2486).



Siehe [Delegierte Verordnung \(EU\) 2021/2139](#)

Siehe [Delegierte Verordnung \(EU\) 2023/2486](#)

Analog zum Vorjahr wurden bei United Internet für die ersten beiden Umweltziele

- „Klimaschutz“ und
- „Anpassung an den Klimawandel“

für das Geschäftsjahr 2024 sowohl die Taxonomiefähigkeit also auch die Taxonomiekonformität ermittelt. Neu im Geschäftsjahr 2024 wurde auch für das Umweltziel „Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft“ die Taxonomiekonformität ermittelt.

Für die drei weiteren Umweltziele

- „Nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen“,
- „Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung“ und
- „Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme“

wurde für das Geschäftsjahr nur die Taxonomiefähigkeit ermittelt. Die Konformitätsprüfung entfällt gemäß den Anforderungen der EU-Taxonomie für die drei weiteren Umweltziele, da keine taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten vorliegen. Auf die genannten Umweltziele wird im weiteren Verlauf Bezug genommen.

Taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten

United Internet hat eine Überprüfung und Neubewertung der taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten für das Geschäftsjahr 2024 vorgenommen. Folgende umsatzgenerierende Wirtschaftstätigkeiten aus Anhang 1 der DeIVO 2021/2139 (Umweltziel „Klimaschutz“) sowie aus Anhang 2 der DeIVO 2023/2486 (Umweltziel „Kreislaufwirtschaft“) wurden als taxonomiefähig identifiziert:

Im Kontext des ersten Umweltziels („Klimaschutz“) können die Geschäftsaktivitäten von United Internet insbesondere der Wirtschaftstätigkeit **8.1 „Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten“** zugeordnet werden. Im Segment „Business Applications“ bietet United Internet Business-Applikationen, u. a. Domains, Homepages, Webhosting, Server, Cloud Solutions und Cloud-Infrastruktur, E-Shops, Groupwork und Online-Storage (Cloud-Speicher) an. Dieses Segment weist daher mit seinem internationalen Leistungsangebot den Großteil der taxonomiefähigen Tätigkeiten von United Internet auf. Im Segment „Consumer Applications“ werden Applikationen für Privatanwenderinnen und -anwender zusammengefasst, wie etwa Online-Storage oder Personal Information Management. Auch in diesem Segment wurden Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Tätigkeit 8.1 identifiziert. In geringfügigem Ausmaß beinhalten die Segmente „Consumer Access“ und „Business Access“ durch das Anbieten von Online-Storage oder von Cloud-Telefonie auch taxonomiefähige Aktivitäten, die der Wirtschaftstätigkeit 8.1 zuzuordnen sind.

United Internet hat für das Geschäftsjahr analog zum Vorjahr jene Tätigkeiten, bei denen Hosting und die Speicherung von Daten im Vordergrund stehen (wie bspw. bei Online-Storage), als taxonomiefähige Tätigkeiten identifiziert. Dabei wurde nicht zwischen Hosting- bzw. Datenspeicheraktivitäten unterschieden, die auf eigenen und fremden Rechenzentren erfolgen. Andere Tätigkeiten, die lediglich die Übertragung von Daten (am Rande) involvieren, werden nicht unter Tätigkeit 8.1 berücksichtigt.

Hinsichtlich der Umweltziele drei bis sechs lassen sich umsatzgenerierende Wirtschaftsaktivitäten von United Internet derzeit nur dem Umweltziel „Kreislaufwirtschaft“ zuordnen. Unter der Tätigkeit **5.4 „Verkauf von Gebrauchsgütern“** werden im Segment „Consumer Access“ Smartphones aus Rücksendungen wiederaufbereitet („refurbished“) und erneut an Kundinnen und Kunden als wiederaufbereitete Gebrauchsgüter verkauft.

Die Kerngeschäftstätigkeiten anderer Teilbereiche von United Internet werden durch die EU-Taxonomie nach aktuellem Verständnis nicht erfasst. Daher wurden wie bereits in den ersten beiden Jahren der Berichterstattung Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Ausbau und der Nutzung von Telekommunikationsnetzwerken als nicht taxonomiefähig eingestuft.

Darüber hinaus wurden wesentliche Querschnitts- bzw. Infrastrukturtätigkeiten im Zusammenhang mit Investitions- und Betriebsausgaben bei United Internet identifiziert:

Umweltziel „Klimaschutz“:

- CCM 6.5 „Beförderung mit Motorrädern, Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen“, d.h. Ausgaben im Zusammenhang mit dem Fuhrpark
- CCM 7.7 „Erwerb von und Eigentum an Gebäuden“ insbesondere durch IFRS 16 Leasingverhältnisse bzw. Nutzungsrechte an Vermögenswerten

Die identifizierten Wirtschaftstätigkeiten werden dem Umweltziel „Klimaschutz“ (CCM) zugeordnet, da derzeit keine Anpassungspläne mit spezifischen Maßnahmen für die jeweiligen Tätigkeiten vorliegen.

Demnach werden gemäß der Bekanntmachung der Kommission (C/2023/305 (FAQ)) weder Investitions- noch Betriebsausgaben dem Umweltziel „Anpassung an den Klimawandel“ zugeordnet. Da es sich auch um keine ermöglichenden Tätigkeiten handelt (die im Sinne dieses Umweltziels einer anderen Tätigkeit Anpassungslösungen bieten, um einen wesentlichen Beitrag leisten zu können) werden keine Umsätze dem Umweltziel zugeordnet. Eine Doppelzählung ist damit ausgeschlossen.

Umweltziel „Kreislaufwirtschaft“:

- CE 1.2 „Herstellung von Elektro- und Elektronikgeräten“, nach Klarstellung der EU-Kommission im Draft Commission Notice vom 29. November 2024 (Draft FAQ) umfasst dies eingekaufte Elektro- und Elektronikgeräte.

Gemäß der Frage 150 aus dem Draft FAQ vom 29. November 2024 ist der Erwerb von Produktion aus taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten aus allen Umweltzielen miteinzubeziehen. Dies führt zu einer Neubewertung der Aktivität, so dass United Internet den taxonomiefähigen CapEx und OpEx, der im Zusammenhang mit Elektro- und Elektronikgeräten steht, unter CE 1.2 erstmalig ausweist.

Klimaschutz und Anpassung
an den KlimawandelRessourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

Taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten

United Internet hat die taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten unter dem Umweltziel „Klimaschutz“ und „Beitrag zur Kreislaufwirtschaft“ anhand der relevanten technischen Bewertungskriterien im Austausch mit den jeweiligen Fachbereichen analysiert.

Bei der Analyse der Wirtschaftstätigkeiten unter dem Umweltziel „Klimaschutz“ und „Beitrag zur Kreislaufwirtschaft“ wurden folgende Ergebnisse erzielt.

Tätigkeit 8.1 „Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten“

United Internet betreibt für die eigenen Rechenzentren ein zertifiziertes Energiemanagementsystem nach ISO 50001. Mit den vorhandenen Maßnahmen sind die technischen Bewertungskriterien der EU-Taxonomie jedoch nicht ausreichend erfüllt, da u. a. eine Verifizierung der Kriterien des EU-Verhaltenskodex für die Energieeffizienz von Rechenzentren durch einen unabhängigen Dritten nicht durchgeführt wurde. Zudem liegt keine Bestätigung zur Erfüllung der technischen Bewertungskriterien der EU-Taxonomie von den Betreibern der fremden Rechenzentren vor. United Internet weist daher für das Geschäftsjahr 2024 keine Taxonomiekonformität unter Tätigkeit 8.1 aus.

Tätigkeit 5.4 „Verkauf von Gebrauchsgütern“

United Internet vertreibt wiederaufbereitete Smartphones an Kundinnen und Kunden als Gebrauchsgüter. Trotz umfassender Maßnahmen im Bereich Recyclingmaterial sind die technischen Bewertungskriterien nicht erfüllt, da die gesetzlichen Anforderungen der EU-Taxonomie an einen Abfallbewirtschaftungsplan nicht abgedeckt sind. United Internet weist daher für das Geschäftsjahr 2024 keine Taxonomiekonformität für die Aktivität 5.4 aus.

Anmerkungen zu Querschnitts- bzw. Infrastrukturtätigkeiten

Zur Erfüllung der Taxonomiekonformität beim Erwerb von Produktion aus taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ist eine Nachweiserbringung der Partnerunternehmen erforderlich. Für die Investitions- und Betriebsausgaben in Zusammenhang mit den Wirtschaftstätigkeiten CCM 6.5, CCM 7.7 und CE 1.2 wurden diese Nachweise von den Partnerunternehmen angefragt. Nach aktuellem Stand liegen keine hinreichenden Nachweise zur Erfüllung der geforderten Kriterien vor. Die entsprechenden Ausgaben werden somit für das Geschäftsjahr 2024 als nicht taxonomiekonform ausgewiesen.

Hinweise zu den Kennzahlen

Gemäß der Bekanntmachung der Kommission (C/2023/305 (FAQ)) hat United Internet bei Tätigkeiten, die für die Geschäftstätigkeit nicht wesentlich sind, aufgrund fehlender Daten und Nachweise über die Einhaltung der technischen Bewertungskriterien auf eine Konformitätsprüfung verzichtet.



Siehe Berichte auf der
United Internet Website

Erläuterungen zu den KPIs

Die gemäß den Vorgaben der EU-Taxonomie-Verordnung berichteten Kennzahlen (Key Performance Indicators – KPIs) Umsatz, CapEx und OpEx basieren auf den Zahlen des Konzernabschlusses von United Internet. Der Konzernabschluss von United Internet wurde nach den International Financial Reporting Standards (IFRS), wie sie in der Europäischen Union anzuwenden sind, und den nach § 315e Abs. 1 HGB ergänzend zu beachtenden handelsrechtlichen Vorschriften aufgestellt.

Die ermittelten, mit einer taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit verbundenen Umsätze, CapEx und OpEx sowie die herangezogenen Gesamtbeträge wurden mit der entsprechenden Grundgesamtheit auf Konzernebene abgestimmt. Dadurch konnten Doppelzählungen kontrolliert und ausgeschlossen werden.

Umsatz

Die Umsatzerlöse umfassen laut dem Delegierten Rechtsakt zu den Berichtspflichten die nach IAS 1.82 (a) berichteten Erträge. Die für United Internet angegebene Umsatz-KPI stellt das Verhältnis der Umsatzerlöse aus taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten zu den Gesamtumsatzerlösen dar. Die Gesamtumsatzerlöse können der Gewinn- und Verlustrechnung des Konzernabschlusses von United Internet unter „Erläuterung zur Gewinn- und Verlustrechnung – 5. Umsatzerlöse / Segmentberichterstattung“ entnommen werden. Der Nenner der Umsatz-KPI basiert auf dem konsolidierten Nettoumsatz.



International Accounting
Standards (IAS)

Der Zähler der Umsatz-KPI ist der Teil des Nettoumsatzes mit Waren oder Dienstleistungen, die mit taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten verbunden sind. Die Produkte in Verbindung mit Rechenzentren sowie der Verkauf von wiederaufbereiteten Geräten sind derzeit die einzigen umsatzgenerierenden Aktivitäten von United Internet, die taxonomiefähig sind. In den betroffenen Segmenten wurden jene Produkt- und Tarifumsätze, die in Verbindung mit der Tätigkeit 8.1 „Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten“ oder mit der Tätigkeit 5.4 „Verkauf von Gebrauchsgütern“ stehen, entsprechend zugeordnet. Für das Geschäftsjahr 2024 beträgt der Anteil der taxonomiefähigen Umsätze am Gesamtumsatz 26,1%. Für die Tätigkeit 8.1 können keine taxonomiekonformen Umsatzerlöse ausgewiesen werden.

CapEx

Die Basis der CapEx-KPI sind die Zugänge an Sachanlagen und immateriellen Vermögenswerten im betrachteten Geschäftsjahr vor Abschreibungen und etwaigen Neubewertungen für das betreffende Geschäftsjahr, sowie ohne Änderungen des beizulegenden Zeitwerts (insbesondere Anwendung von IAS 16, 38, IFRS 16 Leasingverhältnisse mit Nutzungsrechten an Leasinggegenständen). Die für die EU-Taxonomie herangezogenen Gesamtinvestitionsausgaben werden im Konzernabschluss unter „Erläuterung zur Gewinn- und Verlustrechnung – 5. Umsatzerlöse / Segmentberichterstattung“ in der Tabellenzeile „Investitionen in immaterielle Vermögenswerte und Sachanlagen (ohne Firmenwerte)“ in der letzten Spalte „United Internet Gruppe“ ausgewiesen. Diese Investitionsausgaben stellen den Nenner der CapEx-KPI dar.

Klimaschutz und Anpassung
an den Klimawandel

Ressourcennutzung und
Kreislaufwirtschaft

EU-Taxonomie

Der Zähler der CapEx-KPI entspricht den Anteilen des Nenners, die

- sich auf Vermögenswerte oder Prozesse beziehen, die mit taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten verbunden sind („Kategorie (a)“), oder
- sich auf den Erwerb von Produktion aus taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten und einzelne Maßnahmen beziehen, durch die die Zieltätigkeiten kohlenstoffarm ausgeführt werden oder der Ausstoß von Treibhausgasen gesenkt wird („Kategorie (c)“).

Anhand der Anlagenklassen konnten die Investitionen den entsprechenden Taxonomie-Tätigkeiten zugeordnet werden. Bei der Anlagenklasse „Leasing IFRS 16“ wurde zudem zwischen Gebäuden und Rechenzentren unterschieden. Investitionsausgaben dieser Anlagenklassen wurden grundsätzlich der Wirtschaftstätigkeit 7.7 „Erwerb von und Eigentum an Gebäuden“ zugeordnet. Wenn diese Investitionsausgaben im Zusammenhang mit Rechenzentren stehen, erfolgte eine Zuordnung zu der Wirtschaftstätigkeit 8.1 „Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten“. Für das Geschäftsjahr 2024 beträgt der Anteil der taxomiefähigen Investitionen 30,3 %. Es können keine taxonomiekonformen Investitionen ausgewiesen werden.

OpEx

Die Basis der OpEx-KPI stellen die direkten, nicht aktivierten Kosten für Forschung und Entwicklung (F&E), Gebäudesanierungsmaßnahmen, kurzfristige Leasingverhältnisse (Short-Term-Leasing), Wartung und Instandhaltung von Sachanlagen durch das Unternehmen oder durch Dritte dar, die notwendig sind, um die fortlaufende Funktionsfähigkeit dieser Anlagen zu gewährleisten. Schulungskosten sind gemäß der DelVO 2021/2178 im Zähler zu berücksichtigen. Daher sind diese Kostenstellen ebenfalls im Nenner zu inkludieren.

Bei United Internet gibt die OpEx-KPI den Anteil der Betriebsausgaben im Sinne der EU-Taxonomie an, der

- mit einer taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit verbunden ist („Kategorie (a)“), oder
- sich auf den Erwerb von Produktion und einzelne Maßnahmen bezieht, durch die die Zieltätigkeit kohlenstoffarm ausgeführt oder der Ausstoß von Treibhausgasen gesenkt wird sowie auf einzelne Gebäudesanierungsmaßnahmen („Kategorie (c)“).

Zur Bestimmung des taxomiefähigen Anteils bei United Internet wurden die entsprechenden Kostenstellen für Gebäudesanierungsmaßnahmen und kurzfristiges Leasing sowie Wartungs- und Instandhaltungsaufwendungen analysiert. Für das Geschäftsjahr 2024 beträgt der Anteil der taxomiefähigen Betriebsausgaben 36,3 %. Es können keine taxonomiekonformen Betriebsausgaben ausgewiesen werden.

Übersicht der KPIs

EU-Taxonomie Kennzahlen		Umsatz		Investitionsausgaben		Betriebsausgaben	
		in Mio. €	in %	in Mio. €	in %	in Mio. €	in %
	Gesamt	6.329,2	100,0 %	1.316,3	100,0 %	129,7	100,0 %
	davon nicht taxonomiefähig	4.674,8	73,9 %	917,5	69,7 %	82,7	63,7 %
	davon taxonomiefähig	1.654,4	26,1 %	398,8	30,3 %	47,0	36,3 %
CE ⁽¹⁾	1.2 Herstellung von Elektro- und Elektronikgeräten	0,0	0,0 %	278,9	21,2 %	24,0	18,5 %
CE	5.4 Verkauf von Gebrauchsgütern	23,8	0,4 %	0,0	0,0 %	0,0	0,0 %
CCM ⁽²⁾	6.5 Beförderung mit Motorrädern, Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen	0,0	0,0 %	9,6	0,7 %	1,6	1,2 %
CCM	7.7 Erwerb von und Eigentum an Gebäuden	0,0	0,0 %	33,2	2,5 %	0,0	0,0 %
CCM	8.1 Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten	1.630,6	25,8 %	77,2	5,9 %	21,4	16,5 %
	davon taxonomiekonform	0,0	0,0 %	0,0	0,0 %	0,0	0,0 %

⁽¹⁾ CE = Circular Economy

⁽²⁾ CCM = Climate Change Mitigation



Siehe „Annex“, S. 120 ff.

Die Kennzahlen gemäß EU-Taxonomie sind im Anhang abgebildet. United Internet ist von keiner Wirtschaftstätigkeit in Zusammenhang mit der Energieerzeugung aus fossilem Gas oder Kernenergie betroffen. Daher wird auf den Ausweis der Meldebögen 2 bis 5 nach dieser Verordnung verzichtet. Meldebogen 1 wird auf der Seite 123 angegeben.

**Mitarbeitende bei
United Internet**Arbeitskräfte in der Wert-
schöpfungsketteVerbraucherinnen und Verbrau-
cher, Endnutzende von
United InternetKundenorientierung im Geschäfts-
kundensegment

SOZIALE INFORMATIONEN

Mitarbeitende bei United Internet

Qualifizierte und engagierte Mitarbeitende bilden die Basis des nachhaltigen Unternehmenserfolgs von United Internet. Daher legt das Unternehmen Wert darauf, Vielfalt, Inklusion und Chancengleichheit sowie Weiterbildung und Work-Life-Balance aktiv zu fördern. United Internet ist davon überzeugt, dass nur eine Belegschaft, die die zahlreichen Facetten der Gesellschaft widerspiegelt, optimale Rahmenbedingungen für Kreativität und Produktivität bietet.

Wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen in Bezug auf die Mitarbeitenden von United Internet

Im Rahmen der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse hat United Internet positive wie negative wesentliche Auswirkungen auf das Wohlbefinden der Mitarbeitenden identifiziert, ebenso wie damit verbundene geschäftliche Risiken. Diese werden im Folgenden beschrieben.

Mitarbeitende sind an ihrem Arbeitsplatz verschiedenen Belastungen ausgesetzt. Werden keine entsprechenden Schutzmaßnahmen getroffen, können übermäßige Arbeitslast, eine mangelnde Work-Life-Balance und unzureichende Arbeitsschutzmaßnahmen zu erhöhtem Stress und sowohl psychischen als auch körperlichen Erkrankungen führen. Fehlende Sicherheitsvorkehrungen begünstigen das Risiko von Arbeitsunfällen und Verletzungen. Zudem können unangebrachtes Verhalten, körperliche Übergriffe, Mobbing und Belästigung zu ernsthaften psychischen Belastungen bis hin zur Arbeitsunfähigkeit führen.

Im Zuge der aktiven Förderung von Vielfalt behält United Internet negative Auswirkungen durch fehlende Gleichstellung und Inklusion im Blick. Fehlende Sensibilisierung führt zu vielfältigen Nachteilen für unterrepräsentierte Gruppen bei Mitarbeitenden und Führungskräften. Bspw. werden sie durch sprachliche oder zeitliche Barrieren (z. B. Teilzeitarbeit) aus Terminen ausgeschlossen oder empfinden keine Identifikation mit der Unternehmenskultur. Durch fehlende barrierefreie Arbeitsplätze können Menschen mit Behinderung ausgeschlossen und ihre Chancen am Arbeitsmarkt verringert werden. Auch durch unbewusste Vorurteile, unpassende Arbeitsbedingungen oder ungleiche Bezahlung werden Mitarbeitende aufgrund von Alter, ethnischer Herkunft und Nationalität, Geschlecht und geschlechtlicher Identität, körperlicher und geistiger Fähigkeiten, Religion und Weltanschauung, sexueller Orientierung und sozialer Herkunft in ihren Karrieremöglichkeiten eingeschränkt, was psychische und finanzielle Belastungen zur Folge hat.

United Internet sieht die Wahrung von Rechten der Mitarbeitenden als essenziell für ein faires und respektvolles Arbeitsumfeld sowie die psychische und physische Gesundheit von Mitarbeitenden an. Daher legt das Unternehmen ein besonderes Augenmerk auf die potenziell negativen Auswirkungen von Menschenrechtsverletzungen und unethischen Arbeitsbedingungen im eigenen Betrieb. Eine Gefahr von Arbeits- und Menschenrechtsverletzungen besteht insbesondere an Standorten mit niedrigen Menschenrechtsstandards (z. B. bzgl. Kinderarbeit, Zwangsarbeit), was zu gesundheitlichen Schäden für die Betroffenen führen kann. Auch der Schutz sensibler Daten von Mitarbeitenden (z. B. Gehaltsdaten) kann gefährdet sein, wenn Bestimmungen nicht eingehalten werden.

Dagegen können eine sichere, unbefristete Beschäftigung, eine angemessene Entlohnung und faire Arbeitsbedingungen eine positive Auswirkung für die Mitarbeitenden bei United Internet haben und wurden daher als wesentlich bewertet. Diese Aspekte können zur sozialen Absicherung beitragen und gesellschaftliche Stabilität fördern. Ein offener, sozialer Dialog ermöglicht es, regelmäßig Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen abzuleiten, was langfristig die Zufriedenheit der Mitarbeitenden

erhöht. Klare Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten und Chancengleichheit können das Gefühl der Wertschätzung stärken, während umfassende Zusatzleistungen in den Bereichen Gesundheit, Finanzen und Umwelt die Lebensqualität der Belegschaft verbessern.

United Internet steht mit anderen Unternehmen im Wettbewerb um gute Fach- und Führungskräfte, insbesondere mit Blick auf den Fachkräftemangel, bspw. im IT-Umfeld. Daher wurden Fachkräftemangel und die Mitarbeitendenfluktuation durch unattraktive Arbeitsbedingungen als wesentliches Risiko bewertet. Wird nicht ausreichend auf sichere Arbeitsbedingungen geachtet oder in die Personalentwicklung investiert, bspw. durch Schulungen und Programme zur Kompetenzentwicklung, sinken Mitarbeitendenzufriedenheit und Arbeitgeberattraktivität. Dies wiederum kann zu einer erhöhten Mitarbeitendenfluktuation und krankheitsbedingten Ausfällen führen. Die Bindung und die Gewinnung von qualifizierten Fachkräften werden dadurch erschwert. Langfristig kann dies zu einem Verlust von Innovationskraft, Umsetzungsgeschwindigkeit und Wachstumspotenzialen führen, was Kosten und den Verlust von Kundinnen und Kunden durch Wettbewerbsnachteile zur Folge hätte.

Konzepte im Themenbereich Mitarbeitende von United Internet

United Internet verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz, um negative Auswirkungen auf Mitarbeitende zu reduzieren und Chancen zu maximieren. Bei der Erstellung von Maßnahmen und Konzepten setzt United Internet auf kollaborative Ansätze (wie Arbeitsgruppen unter aktiver Beteiligung relevanter Fachbereiche) sowie iterative Verbesserungen. Durch umfassende Risikoanalysen werden potenzielle Gefahren in Bereichen wie Arbeitsschutz, psychischer Gesundheit und Chancengleichheit identifiziert. Regelmäßige Befragungen und Feedbacksysteme helfen, Risiken frühzeitig zu erkennen und angemessene Maßnahmen einzuleiten. Zur kontinuierlichen Verbesserung werden HR-Kennzahlen wie Fluktuation und Diversitätsquoten überwacht.

United Internet investiert gezielt finanzielle Mittel in spezialisierte Teams, Weiterbildungsprogramme und die Zusammenarbeit mit externen Expertinnen und Experten, um wesentliche Auswirkungen des Geschäftsbetriebs effektiv zu steuern. Die leistungsgerechte und faire Vergütung der Mitarbeitenden ist ein wichtiger Bestandteil der Personalstrategie von United Internet. Der Anspruch ist, den Mitarbeitenden ein marktgerechtes, faires, transparentes und in die Unternehmensstrategie eingebettetes attraktives Angebot hinsichtlich Vergütung und Sozialleistungen zu machen. Die Grundlage für ein vergleichbares, rechtssicheres und faires Vergütungssystem ist die interne Vergütungsrichtlinie¹. Für das Geschäftsjahr 2025 ist geplant, die entsprechenden Maßnahmen und Ziele zu evaluieren.

Das Unternehmen hat für sich die folgenden Schwerpunktthemen definiert, die übergreifend die wesentlichen IROs des Unternehmens behandeln. Es folgt eine Übersicht dieser Themen mit einer detaillierten Beschreibung der Konzepte und der damit verbundenen Maßnahmen in den entsprechenden Unterkapiteln.

- **Weiterbildung und Kompetenzentwicklung:** Um die langfristige Wettbewerbsfähigkeit und Zufriedenheit der Mitarbeitenden sicherzustellen, investiert United Internet kontinuierlich in Weiterbildung und persönliche Entwicklung. Das Unternehmen bietet maßgeschneiderte Lernpfade sowie eine Vielzahl an Weiterbildungen und Karrieremöglichkeiten, um Mitarbeitende und Führungskräfte bei der Anpassung an neue Arbeitsanforderungen und Technologien zu unterstützen.

¹ Die Vergütungsrichtlinie von United Internet gilt nicht für das Segment „Business Access“. Dieses hat eigene Regelungsdokumente (Konzernbetriebsvereinbarungen).

Mitarbeitende bei United Internet

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

- **Nachwuchssicherung und Talentförderung:** Als Antwort auf Fachkräftemangel und Mitarbeitendenfluktuation investiert United Internet in die Gewinnung neuer Talente und deren Förderung. Hierzu zählen das Angebot von Ausbildungsplätzen sowie die Nachwuchs- und Talentförderung mit spezifischen Entwicklungsprogrammen.
- **Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden der Mitarbeitenden:** United Internet setzt auf umfassende Gesundheits- und Arbeitssicherheitsprogramme, um ein sicheres Arbeitsumfeld zu gewährleisten. Regelmäßige Schulungen und Audits sowie ein betriebliches Gesundheitsmanagement unterstützen das Wohlbefinden der Mitarbeitenden. Die Förderung mentaler Gesundheit hat dabei einen ebenso hohen Stellenwert wie physische Sicherheit und Gesundheit.
- **Diversität und Chancengleichheit:** Das Unternehmen verpflichtet sich zu einer offenen, inklusiven Unternehmenskultur. Es fördert Chancengleichheit und Diversität durch gezielte Programme, wie z. B. Trainings zu unbewussten Vorurteilen, und setzt klare Ziele für die Förderung von Gender Equity in Führungspositionen.

Die Konzepte decken sowohl die gesamte Belegschaft als auch spezifische Gruppen ab, etwa durch Angebote zur Förderung von Frauen oder Personen in risikobehafteten Tätigkeiten. Begleitende Ziele zur Reduzierung sozialer Ungleichheiten und der Verbesserung der Arbeitsplatzqualität sind integraler Bestandteil der Konzepte. Den Fortschritt in diesem Bereich überwacht United Internet durch KPIs und die Berichterstattung sowie deren Vorbereitung. Im Geschäftsjahr 2024 wurden bestehende Richtlinien weiterentwickelt, um Nachhaltigkeitsstandards kontinuierlich zu verbessern und langfristige, positive soziale Auswirkungen zu gewährleisten.

Schutz der Menschenrechte in der eigenen Belegschaft

Die Prävention von Menschenrechtsverletzungen und unethischen Arbeitsbedingungen im eigenen Betrieb ist für United Internet ein operatives Thema, das ergänzend zu den Schwerpunktthemen beschrieben wird. Nicht nur im Umgang mit den eigenen Mitarbeitenden ist dies relevant, sondern auch in der Unternehmensführung und in der Zusammenarbeit mit Partnern in der Wertschöpfungskette. Daher greift United Internet dieses Thema in den entsprechenden Kapiteln auf.

Das Unternehmen hat klare Prozesse und Verantwortlichkeiten etabliert, darunter einen zentralen Menschenrechtsbeauftragten sowie Koordinatorinnen und Koordinatoren in Schlüsselbereichen wie Einkauf, HR und Nachhaltigkeit. Damit gelingt es United Internet, die Sorgfaltspflichten themenspezifisch zu implementieren. Die Durchführung von Risikoanalysen und darauf aufbauende Maßnahmen gewährleisten die Einhaltung der menschenrechtsbezogenen Sorgfaltspflichten. Die Einhaltung von Menschenrechten wird durch den Verhaltenskodex sowie gezielte E-Learnings für Mitarbeitende gefördert. Darüber hinaus verfolgt das Unternehmen eine proaktive Strategie zur Sicherstellung existenzsichernder Löhne, eines respektvollen Arbeitsumfelds und des Schutzes persönlicher Daten. United Internet verpflichtet sich, die menschenrechtlichen Verpflichtungen kontinuierlich weiterzuentwickeln und im Einklang mit internationalen Rahmenwerken und dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz umzusetzen.

Zum Schutz der Daten der Mitarbeitenden setzt United Internet auf moderne Datenschutztechnologien, die eine sichere Speicherung und Verarbeitung gewährleisten. Es werden jegliche Praktiken vermieden, die auf Überwachung oder unangemessener Datenauswertung beruhen. Durch diese Maßnahmen trägt United Internet zur Aufrechterhaltung und Verbesserung des Arbeitsumfeldes sowie zum Schutz der Mitarbeitenden bei.



Siehe „Eigene Mitarbeitende bei United Internet“, S. 57

Siehe „Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette“, S. 76

Siehe „Grundsatz-
erklärung“ S. 77

Die übergreifenden Prinzipien für die Achtung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten, die United Internet in seinen Betriebsabläufen verankert hat, sind in der Grundsatz-
erklärung beschrieben. Mit Maßnahmen wie klaren Arbeitsverträgen, Vergütungsrichtlinien und einer anonymen Meldeplattform setzen die Segmente diese Grundsätze konkret um.

Durch die Kombination dieser Ansätze und Mechanismen bekräftigt United Internet sein Engagement für die Einhaltung und Förderung der Menschenrechte in der eigenen Belegschaft.

Meldewege für Mitarbeitende

United Internet ist sich der potenziellen negativen Auswirkungen auf die Mitarbeitenden bewusst, die durch Diskriminierung und unangemessene Arbeitsbedingungen entstehen können. Diesen Themen begegnet United Internet mit entsprechenden Maßnahmen. Dies gilt auch für die Gefahr der Verletzung von Arbeits- und Menschenrechtsverletzungen an den Standorten und bei den Mitarbeitenden.

United Internet toleriert keine Form von Diskriminierung oder Bedrohung am Arbeitsplatz.



Siehe „Hinweisgebersystem und Richtlinien“, S. 106

Mit den United Internet Vertrauenspersonen, den Compliance-Managerinnen und -Managern sowie dem elektronischen Hinweisgebersystem stellt das Unternehmen allen Mitarbeitenden persönliche und elektronische vertrauliche Anlaufstellen zur Verfügung. United Internet nimmt jeden Hinweis ernst. Sofern Hinweise oder Beschwerden zu potenziellen oder tatsächlichen Benachteiligungen eingehen und diese sich bestätigen, leitet das Unternehmen Abhilfemaßnahmen ab, um die Missstände zu beenden.

Im Geschäftsjahr 2024 hat United Internet die vertraulichen Anlaufstellen besser miteinander verzahnt. U. a. wurde ein monatlicher Jour Fixe eingerichtet, an dem die United Internet Vertrauenspersonen, ein Vertreter von Corporate Compliance sowie die Head of Health & Diversity teilnehmen.



Siehe [Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz \(AGG\)](#)

Im Geschäftsjahr wurden Mitarbeitende aus den HR-Bereichen aller Segmente zum Beschwerde- und Hinweismanagement geschult. Der Fokus der Schulung lag auf dem Beschwerdemanagement aus Sicht des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG).

Zu den Inhalten der Schulung zählten:

- Die **internen Anlaufstellen** bestehend aus Vertrauenspersonen, Compliance-Managerinnen und -Managern und dem elektronischen Hinweisgebersystem,
- die **Compliance-Regelwerke zum Hinweismanagement** bestehend aus Hinweisgeberschutz-Richtlinie und Richtlinie zum Umgang mit Hinweisen sowie
- konkrete **Handlungsempfehlungen für die Gesprächsführung** bei Vorfällen von Diskriminierung und sexueller Belästigung.

Ein sicheres und anonymes Meldesystem stellt eine schnelle Problembehebung sicher, während präventive Schulungsprogramme Führungskräfte und Mitarbeitende für potenzielle Risiken sensibilisieren. Die Risikobewertung wurde erweitert, um systematisch Bereiche mit einem hohen Risiko für wesentliche negative Auswirkungen zu identifizieren.

Diversität und Chancengleichheit

United Internet ist sich bewusst, dass eine inklusive Unternehmenskultur die soziale Gerechtigkeit und das Wohlbefinden aller Mitarbeitenden fördert und dass eine fehlende Gleichbehandlung und Inklusion

**Mitarbeitende bei
United Internet**Arbeitskräfte in der Wert-
schöpfungsketteVerbraucherinnen und Verbrau-
cher, Endnutzende von
United InternetKundenorientierung im Geschäfts-
kundensegment

negative Auswirkungen auf die Gesellschaft haben können. Durch Sensibilisierung werden Chancengleichheit, Teilhabe und faire Karrieremöglichkeiten für alle geschaffen – unabhängig u. a. von Geschlecht, Alter, Herkunft oder individuellen Bedürfnissen.

Die Diversity-Maßnahmen bei United Internet zur Beseitigung von Diskriminierung und Belästigung, zur Förderung von Chancengleichheit sowie zur Förderung von Vielfalt und Inklusion werden seit dem Geschäftsjahr 2020 von einem konzernübergreifenden Projektteam unter Leitung einer zentralen Diversity-Organisationseinheit koordiniert und weiterentwickelt. Seit dem Geschäftsjahr 2021 gehört das Unternehmen zu den Unterzeichnenden der Charta der Vielfalt und hat sich somit zur Schaffung eines vorurteilsfreien Arbeitsumfelds verpflichtet.

Bereits im Geschäftsjahr 2023 wurde ein Diversity-Strategieprozess gestartet. Daraus resultierten ein Diversity-Leitbild und drei strategische Fokusziele für die weitere Diversity-Arbeit im Konzern. Im Prozess wurden neben Umfrageergebnissen von der Abteilung HR sowie Vorstands- und Aufsichtsratsinterviews auch die Ergebnisse aus Mitarbeitendenbefragungen und der Befragung der vier internen Diversity Employee Resource Groups (queer.united; Generationenübergreifende Zusammenarbeit; Teilzeit-Initiative; International Community) einbezogen. Durch den Einbezug unterschiedlicher Anspruchsgruppen wurde die Berücksichtigung der Sichtweisen und Interessen betroffener Stakeholderinnen und Stakeholder gestärkt.



Siehe [Charta der Vielfalt](#)

In dem Leitbild werden sämtliche Diversity-Dimensionen berücksichtigt, die auch vom AGG geschützt werden:

Diversity-Leitbild

Eine vielfältige Belegschaft und die Nutzung dieser Vielfalt schaffen einen **Mehrwert für unseren Unternehmenserfolg** und unsere Unternehmenskultur. Mit der Förderung von Vielfalt kommen wir unserer **gesellschaftlichen Verantwortung** nach und schaffen einen positiven Impact.

Vielfalt zeigt sich für uns in den **Dimensionen** Alter, ethnische Herkunft & Nationalität, Geschlecht und geschlechtliche Identität, körperliche und geistige Fähigkeiten, Religion und Weltanschauung, sexuelle Orientierung und soziale Herkunft.

Unsere Vision ist, dass ein diskriminierungsfreies **Diversity Mindset** Teil unserer Unternehmens-DNA ist. Diese Haltung zeigt sich sowohl in unseren Arbeitsbedingungen als auch im Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden.

Jedes Segment von United Internet engagiert sich für die Erhaltung und Stärkung dieses Bewusstseins, z. B. mit **eigenen Diversity-Maßnahmen**, um einen Austausch zu Vielfalt anzuregen, Aufklärung zu fördern und Wissen zum Thema in der jeweiligen Organisation aufzubauen. Hindernisse bei der **Chancengleichheit mit Blick auf die genannten Diversity-Dimensionen** sollen verstanden und abgebaut werden.

Hierfür möchten wir segmentübergreifend **voneinander lernen, Synergien nutzen, und unternehmensweite Diversity-Netzwerke** fördern.

Denn: Vielfalt schaffen und wertschätzend leben ist eine **Verantwortung aller**. Vorstand und Führungskräfte nehmen hierbei ihre Vorbildrolle wahr.

Die drei Fokusziele lauten:

- **Diversity Mindset:** Entwicklung und Implementierung von Trainings im Onboarding-Prozess bis zum Geschäftsjahr 2025 mit einer Schulungsquote von mindestens 80 % der Belegschaft (inkl. Führungskräfte).
- **Gender Equity & Female Empowerment:** Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen von 21,2 % im Geschäftsjahr 2024 auf ca. 25 % bis zum Geschäftsjahr 2030.¹
- **Inklusion & Barrierefreiheit:** Erstellung eines konzernweiten Aktionsplans bis zum Geschäftsjahr 2025 zur Förderung einer inklusiven Arbeitsumgebung für Menschen mit Behinderungen.

Im Geschäftsjahr 2024 hat United Internet gemäß dem ersten strategischen Fokusziel ein maßgeschneidertes E-Learning zum Thema „Diversity & Inclusion“ entwickelt und in allen Segmenten, bis auf „Business Applications“, ausgerollt. Den Mitarbeitenden des Segments „Business Access“ steht das E-Learning seit Januar 2025 zur Verfügung. Es besteht aus fünf „Learning Nuggets“ zu den Themen „Vielfalt leben – die Verantwortung von uns allen“, „Unbewusste Wahrnehmungsverzerrungen erkennen“, „Das AGG verstehen – Gemeinsam gegen Diskriminierung“, „Inklusion gestalten – (Dis-)ability Awareness fördern“ und „Sensible Sprache“. Das E-Learning hat einen Umfang von ca. 60 Minuten und ist verpflichtend für alle Mitarbeitenden und Führungskräfte. Für das Geschäftsjahr 2025 ist geplant, dieses E-Learning um passende Zusatzmodule für HR-Mitarbeitende und Führungskräfte zu ergänzen.

Im Segment „Business Applications“ wurden ergänzend zu den bereits im Geschäftsjahr 2023 veröffentlichten Diversity Modulen I „Überblick Diversity“ und II „Unconscious Bias“ zwei weiterführende Module für Führungskräfte entwickelt: Modul III „Cultural Awareness“ und Modul IV „Managing Diverse Teams“. Zusätzlich wurden die Module I bis III überarbeitet, um diese im Geschäftsjahr 2025 für alle Mitarbeitenden des Segments ausrollen zu können.



Siehe [Impact of Diversity Award](#)

Im Geschäftsjahr 2024 hat United Internet zum vierten Mal die virtuelle Inhouse-Konferenz „Diversity Days“ mit 35 Sessions zum Thema Vielfalt durchgeführt. Bestandteile des Konferenzprogramms waren u. a. Keynotes, interaktive Workshops, Erfahrungsberichte von Mitarbeitenden und Podiumsdiskussionen. Die Rückmeldungen der rund 800 teilnehmenden Mitarbeitenden waren sehr positiv, sodass eine Fortsetzung des Formats auch für das Geschäftsjahr 2025 geplant ist. Für das „Diversity Days“-Format wurde United Internet 2023 mit dem „Impact of Diversity Award“ in der Kategorie „Best Company“ ausgezeichnet. Der Diversitätspreis wird jährlich vom Impact of Diversity & Frauen-Karriere-Index verliehen.

Wie in den Vorjahren wurde im Geschäftsjahr 2024 ergänzend zu den Diversity Days einmal pro Quartal ein offener, virtueller Vortrag („Diversity Talks“) von externen Diversity-Expertinnen und -Experten angeboten. Die Themen lauteten u. a. „Rassismuskritisch leben“, „Neurodiversität“ und „Gender Equity“.

Segmentübergreifend wurden HR-Mitarbeitende im Dezember 2024 in einem ausführlichen Informationstermin zum Thema „Inklusion und Schwerbehinderung im Arbeitsalltag“ sensibilisiert. An dieser Veranstaltungsreihe haben insgesamt 52 Personen teilgenommen. Die Schulung war eine vorbereitende Maßnahme für die Entwicklung eines „Aktionsplans Inklusion“ im Geschäftsjahr 2025. Hierbei soll insbesondere auch die Schaffung barrierefreier Arbeitsplätze berücksichtigt werden.

¹ Die Zielquote von 25 % bezieht sich auf eine Definition der obersten Führungsebenen als vier Ebenen unterhalb der Verwaltungs- und Aufsichtsorgane.

Mitarbeitende bei United Internet

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Für eine optimale Verständigung bei Fachthemen wurden Englisch- und Deutsch-Sprachkurse zur Verfügung gestellt. Zusätzlich erhielten die Mitarbeitenden Zugang¹ zu einem Online-Sprachlernportal², auf dem 18 unterschiedliche Berufssprachen gelernt werden können.

Das unternehmensweite Engagement für Gleichbehandlung und Chancengleichheit wird durch das Team Health & Diversity gestärkt, welches zentrale Maßnahmen entwickelt und sie konzernweit umsetzt. Darüber hinaus sind Führungskräfte dazu angehalten, diese Prinzipien in ihren jeweiligen Bereichen aktiv zu leben. Durch gezielte Workshops und Schulungen wird bei den Führungskräften das Bewusstsein für Diversität, Inklusion und eine diskriminierungsfreie Unternehmenskultur gefördert.

Im Einklang mit dem Engagement für Transparenz und Chancengleichheit wurden bei United Internet spezifische KPIs definiert, die eine kontinuierliche Aktualisierung und Überprüfung bzgl. Einstellungen, Schulungen und Beförderungen gewährleisten. Dadurch schafft es das Unternehmen, stets einen klaren Überblick über die Entwicklungs- und Aufstiegschancen der Mitarbeitenden zu haben. Innerhalb des Rekrutierungsprozesses werden Daten zu Geschlecht, Alter und Qualifikation erhoben, um die Vielfalt sowie Gerechtigkeit bei der Einstellung sicherzustellen. Die Rekrutierungs- und Förderprozesse sind spezifisch darauf ausgelegt, Qualifikationen, Kompetenzen und berufliche Erfahrungen als zentrale Säulen bei allen Personalentscheidungen zu nutzen.

Bereits in den Onboarding-Veranstaltungen für neue Mitarbeitende und Führungskräfte wird die Bedeutung von Diversität thematisiert. In diesem Kontext wird auch auf die interne Informationsplattform zum Thema verwiesen. Hier finden Mitarbeitende und Führungskräfte Statements des Vorstands zum Thema, praktische Tipps für einen vorurteilsfreien Arbeitsalltag und einen Überblick aller internen Diversity-Angebote. Darüber hinaus ist dort ein unternehmensweit abgestimmter Leitfaden für diskriminierungsfreie und gendersensible (Bild-)Sprache integriert. Im Geschäftsjahr 2024 wurden ausführliche Informationen zum AGG und zum Thema sexuelle Belästigung auf dieser Informationsplattform ergänzt. Außerdem wurde im Geschäftsjahr 2024 regelmäßig im Intranet zu Diversity-Themen informiert, z. B. anlässlich von Feier- oder Gedenktagen wie dem Weltfrauentag oder dem Tag der Menschen mit Behinderungen.

Im Folgenden sind die genauen Kennzahlen zu Mitarbeitenden von United Internet in Tabellen aufgeführt.



Siehe [Berichte](#) auf der United Internet Website

Zahl der Arbeitnehmenden nach Geschlecht¹	✓ 2024
Männlich	7.390
Weiblich	3.575
Divers	7
Keine Angaben	0
Gesamtanzahl der Arbeitnehmenden	10.972

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden Aushilfen, jedoch ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

¹ Zugang und Umfang der Sprachkurse kann zwischen den Segmenten variieren.

² Angebot gilt für die Segmente „Consumer Access“, „Consumer Applications“ und „Business Applications“.

Anzahl der Arbeitnehmenden nach Altersgruppe¹

	✓ 2024 Anzahl	✓ 2024 prozentual in %
Arbeitnehmende unter 30 Jahren	2.330	21,2
Arbeitnehmende (30-50 Jahre)	6.528	59,5
Arbeitnehmende über 50 Jahren	2.114	19,3
Arbeitnehmende insgesamt	10.972	100,0

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden sowie Aushilfen, jedoch ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

Geschlechterverteilung der obersten Führungsebene¹

	✓ 2024 Anzahl	✓ 2024 prozentual in %
Weiblich	35	14,0
Männlich	223	86,0
Divers(*)	0	0,0
Insgesamt	258	100,0

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

*Geschlecht, wie von den Arbeitnehmenden selbst angegeben.

Zahl der Arbeitnehmenden pro Land¹

	✓ 2024
Deutschland	8.998
Österreich	58
Spanien	444
Frankreich	9
Großbritannien	242
Philippinen	504
Polen	319
Rumänien	284
Vereinigte Staaten	114
Gesamtanzahl der Arbeitnehmenden	10.972

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden sowie Aushilfen, jedoch ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

Mitarbeitende bei United Internet

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Information über Arbeitnehmende nach Art des Vertrags, aufgeschlüsselt nach Geschlecht¹

✓ 2024

	Weiblich	Männlich	Divers(*)	Keine Angaben	Insgesamt
Zahl der Arbeitnehmenden (Personenanzahl)	3.575	7.390	7		10.972
Zahl der Arbeitnehmenden mit unbefristeten Arbeitsverträgen (Personenanzahl)	3.221	6.767	6		9.994
Zahl der Arbeitnehmenden mit befristeten Arbeitsverträgen (Personenanzahl)	354	623	1		978
Zahl der Abrufkräfte (Personenanzahl)	0	0	0		0
Zahl der Vollzeitkräfte (Personenanzahl)	2.440	6.711	6		9.157
Zahl der Teilzeitkräfte (Personenanzahl)	1.135	679	1		1.815

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden sowie Aushilfen, jedoch ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

*Geschlecht, wie von den Arbeitnehmenden selbst angegeben.

Arbeitnehmende mit unbefristeten Arbeitsverträgen nach Region¹

✓ 2024

Deutschland	8.067
Österreich	57
Spanien	431
Frankreich	9
Großbritannien	242
Philippinen	497
Polen	308
Rumänien	269
Vereinigte Staaten	114
Gesamtanzahl der Arbeitnehmenden mit unbefristeten Arbeitsverträgen	9.994

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden sowie Aushilfen, jedoch ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

Arbeitnehmende mit befristeten Arbeitsverträgen nach Region¹

✓ 2024

Deutschland	931
Österreich	1
Spanien	13
Frankreich	0
Großbritannien	0
Philippinen	7
Polen	11
Rumänien	15
Vereinigte Staaten	0
Gesamtanzahl der Arbeitnehmenden mit befristeten Arbeitsverträgen	978

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden sowie Aushilfen, jedoch ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

Befristete Arbeitsverträge nutzt United Internet vorwiegend, um Stellen zu besetzen, die vorübergehend vakant sind, wie z. B. Elternzeitvertretungen.

Arbeitnehmende in Vollzeit nach Region¹	✓ 2024
Deutschland	7.279
Österreich	39
Spanien	396
Frankreich	7
Großbritannien	225
Philippinen	504
Polen	311
Rumänien	283
Vereinigte Staaten	113
Gesamtanzahl der Arbeitnehmenden in Vollzeit	9.157

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden sowie Aushilfen, jedoch ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

Arbeitnehmende in Teilzeit nach Region¹	✓ 2024
Deutschland	1.719
Österreich	19
Spanien	48
Frankreich	2
Großbritannien	17
Philippinen	0
Polen	8
Rumänien	1
Vereinigte Staaten	1
Gesamtanzahl der Arbeitnehmenden in Teilzeit	1.815

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden sowie Aushilfen, jedoch ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

United Internet bietet den Mitarbeitenden unterschiedliche Arbeitszeitmodelle, z. B. Teilzeitverträge, an. Damit ermöglicht das Unternehmen den Mitarbeitenden Flexibilität im Alltag.

Arbeitnehmende mit Behinderung¹	✓ 2024
Beschäftigte mit Behinderungen	259
Prozentsatz der weiblichen Beschäftigten mit Behinderung	2,6
Prozentsatz der männlichen Beschäftigten mit Behinderung	2,25
Prozentsatz der Beschäftigten mit einem anderen* Geschlecht mit Behinderung	0
Gesamtprozentsatz der Arbeitnehmenden mit Behinderung	2,36

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden sowie Aushilfen, jedoch ohne inaktive Dienstverhältnisse (vor allem Mitarbeitende in Elternzeit).

*Geschlecht, wie von den Mitarbeitenden selbst angegeben.

Die Kennzahl „Menschen mit Behinderung“ wurde zum Stichtag 31.12.2024 erhoben. Bei der Erhebung dieser Kennzahl wurden sämtliche Personen berücksichtigt, die einen Behinderungsgrad gemeldet haben, unabhängig von der Höhe des Behinderungsgrades. Es ist wichtig zu beachten, dass Mitarbeitende nicht verpflichtet sind, dem Arbeitgeber ihre Behinderung mitzuteilen. Daher basiert die Kennzahl ausschließlich auf den freiwilligen Meldungen der Mitarbeitenden. Bei der Erhebung der Daten über die Arbeitnehmenden mit Behinderungen hat United Internet die unterschiedlichen rechtlichen Definitionen von Behinderung in den verschiedenen Ländern berücksichtigt, in denen das Unternehmen tätig ist.

Mitarbeitende bei United Internet

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Die Quote der Mitarbeitendenfluktuation für das Geschäftsjahr 2024 betrug 15% ✓, basierend auf 1.677 Austrittsereignissen im Geschäftsjahr. Die Fluktuationsquote wurde berechnet aus der Summe aller Austrittsereignisse im Geschäftsjahr dividiert durch den durchschnittlichen, monatlichen Mitarbeitendenbestand im Geschäftsjahr.

Zu den berücksichtigten Austrittsereignissen zählen Arbeitnehmenden- und Arbeitgeberkündigungen, Aufhebungsverträge, Renteneintritte, ausgelaufene Verträge, Todesfälle sowie Austritte von Aushilfen, Werkstudierenden, Praktikanten und Praktikantinnen, Diplomanden und Diplomandinnen.

Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden der Mitarbeitenden

United Internet ist sich dessen bewusst, dass Mitarbeitende am Arbeitsplatz unterschiedlichen Belastungen physischer wie psychischer Natur ausgesetzt sein können, bspw. durch hohe Arbeitslast und damit einhergehend einer mangelnden Work-Life-Balance sowie fehlende Sicherheitsvorkehrungen und Schutzmaßnahmen. Psychisch können Mitarbeitende zusätzlich durch unangebrachtes Verhalten, wie Mobbing oder Belästigung, oder die Nichteinhaltung von Arbeits- und Menschenrechten belastet sein.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz sind Teil der Fürsorgepflicht des Unternehmens gegenüber den Mitarbeitenden. United Internet verfolgt das Ziel, Unfälle, Erkrankungen und gesundheitliche Risiken so weit wie möglich zu verringern und die Gesundheit der Mitarbeitenden zu fördern. Dabei wird der Fokus auf zwei Bereiche gelegt: das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) und den Arbeitsschutz inkl. Arbeitssicherheit in Rechenzentren.

In regelmäßigen Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses (ASA) werden alle relevanten Themen rund um diese beiden Fokusbereiche besprochen – sowohl standortbezogen als auch standortübergreifend.

Die BGM-Maßnahmen umfassen folgende Angebote:

- Arbeitsmedizin und Erste Hilfe: Betriebsärztliches Angebot und Vorsorgeuntersuchungen, Ausbildungen von betrieblichen Ersthelfenden
- Bewegung & Ergonomie: Sport- und Gesundheitskurse, Events, Videos und Überprüfung von Arbeitsplätzen
- Stressprävention & Krisenberatung: Entspannungs- und Achtsamkeitstrainings, Coachings und vertrauliche Anlaufstellen

Diese Angebote basieren auf einer ganzheitlichen Gesundheitsstrategie¹, welche im Rahmen einer umfassenden Bedarfsermittlung² entwickelt wurde.

Anlaufstellen wie das interne BGM-Team, die United Internet Vertrauenspersonen³ oder die externen Fachansprechpersonen des „Employee Assistance Program“ (EAP) stehen Mitarbeitenden und Führungskräften an deutschen Standorten auch persönlich beratend zur Seite.

¹ Das Segment „Business Access“ hat ein eigenes BGM eingerichtet, das die aufgelisteten Maßnahmen ebenfalls beinhaltet.

² Die Bedarfsabfrage in Bezug auf „Health&Care“ wurde im Segment „Business Access“ nicht durchgeführt.

³ Als Pilotprojekt starten im Geschäftsjahr 2025 Vertrauenspersonen im Segment „Business Access“.

Für das EAP kooperiert United Internet mit einem externen Anbieter. Die Ansprechpersonen des Dienstleistungsunternehmens sind rund um die Uhr telefonisch erreichbar und stehen für eine vertrauliche und kostenfreie Beratung zu Kinderbetreuung, Pflege von Angehörigen und Lebenslagen-Coaching bei persönlichen Herausforderungen zur Verfügung. Auch die flexiblen Arbeitszeitmodelle zählen als Maßnahme zur Vermeidung von Überbelastung der Mitarbeitenden. Weitere Maßnahmen sind Gefährdungsbeurteilungen, arbeitsmedizinische Betreuung und das Angebot der Gesundheitswoche, bzw. Health Days, mit einem vielseitigen Kurs- und Beratungsangebot.

United Internet hat im Geschäftsjahr 2024 erstmalig 33 Mitarbeitende zu „Mentalen Ersthelfenden“ (bzw. 18 „Psychologischen Ersthelfenden“ im Segment „Consumer Applications“) ausgebildet, um Kolleginnen und Kollegen bei psychischen Belastungen anonym und vertraulich zu unterstützen, erste Maßnahmen anzubieten und professionelle Hilfe zu vermitteln.

Arbeitsschutz inkl. Arbeitssicherheit in den Rechenzentren

Unter Berücksichtigung der berufsgenossenschaftlichen und gesetzlichen Vorschriften und Regeln werden jährliche Sicherheitsbegehungen mit Expertinnen und Experten externer Dienstleistungsunternehmen an den Standorten in Deutschland durchgeführt¹. Die Auswertung der Berichte, die Umsetzung von Maßnahmen und die Durchführung von Arbeitsschutzausschusssitzungen finden ebenfalls an diesen Standorten statt.

Der Arbeitsschutz befindet sich auf Grundlage der gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorschriften und Regeln in kontinuierlicher Entwicklung. Zu den Rechenzentren² erhalten nur berechnete Mitarbeitende permanenten Zutritt. Diese Mitarbeitenden sind verpflichtet, an (digitalen) Schulungen teilzunehmen. Hier wird u. a. auf folgende Themen eingegangen³:

- Verhalten im Brandfall
- Verhalten im Notfall
- Erste-Hilfe-Kurse nach DGUV (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung) unter besonderer Berücksichtigung der Rechenzentrumsumgebung
- Erste-Hilfe-Notfalltraining mit automatisierten externen Defibrillatoren (AEDs)
- Brandschutzunterweisung unter besonderer Berücksichtigung der Rechenzentrumsumgebung
- Elektrische Sicherheitsunterweisung
- Praktische Unterweisung zur Persönlichen Schutzausrüstung (PSA) der Kategorie III
- Energie- und Umweltmanagementsysteme

¹ „Business Access“: jährliche Sicherheitsbegehungen in Verwaltungsstandorten ab 20 Mitarbeitenden; kleinere Standorte werden alle drei Jahre be-
gangen.

² Es handelt sich dabei um die Rechenzentren des Segments „Business Applications“.

³ Für das Segment „Business Access“ gelten die nachfolgenden Informationen nicht.

Mitarbeitende bei United Internet

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Siehe [Verwaltungs-Berufsgenossenschaft \(VGB\)](#)

Darüber hinaus werden Schulungen und Trainings für Mitarbeitende organisiert, die für die elektrische und IT-technische Inbetriebnahme von Servern in den o. g. Rechenzentren zuständig sind. In Zusammenarbeit mit der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VGB) werden pro „Operation Team“ Sicherheitsbeauftragte ausgebildet und regelmäßig geschult. Zusätzlich wird United Internet durch externe Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Brandschutz unterstützt. Neben Notfallhandbüchern werden Arbeitsanweisungen und Vorschriften für Mitarbeitende auf einer internen Austauschplattform bereitgestellt.

Arbeits- und Gesundheitsschutz in Zahlen

United Internet verfolgt das Ziel, belastungsbedingte Abwesenheiten zu senken und Unfälle am Arbeitsplatz zu vermeiden. Auch zukünftig werden die Ursachen für Abwesenheiten und Unfälle genau analysiert. Die Effektivität des Arbeitsschutzmanagements zeigt sich in Unfall- und Abwesenheitsquoten.

Durch das Gesundheits- und Sicherheitsmanagementsystem von United Internet werden 82 % ✓ (aller deutschen Standorte) der Mitarbeitenden abgedeckt. Es wurden keine Todesfälle von Mitarbeitenden, aufgrund von arbeitsbedingten Verletzungen und Erkrankungen verzeichnet.

Im Geschäftsjahr 2024 wurden 34 ✓ meldepflichtige Arbeitsunfälle gemeldet. Daraus haben sich 1.211 Ausfalltage von Mitarbeitenden ergeben, was gemessen an den geleisteten Arbeitsstunden einer Quote von 2,02 % entspricht. Bei der Berechnung der geschätzten, geleisteten Arbeitsstunden auf Grundlage der Standardarbeitsstunden wurden Abwesenheiten durch Urlaube, Krankheitsausfälle und Feiertage berücksichtigt.

Förderung des Wohlbefindens der Mitarbeitenden

Das Wohlbefinden der Mitarbeitenden ist ein wichtiges Anliegen für United Internet. Einige der HR-Konzepte und Maßnahmen, die zur Attraktivität United Internets als Arbeitgeber beitragen sollen, zielen auch auf die Stärkung des Wohlbefindens der Mitarbeitenden ab. Hierzu zählen das Angebot sozialer Events, welche zu einem motivierenden Arbeitsumfeld beitragen, eine faire Entlohnung, regelmäßige Gehaltsüberprüfungen und die Förderung der Work-Life-Balance durch flexible Arbeitszeiten und Remote-Arbeitsoptionen. Auch die Diversitäts- und Inklusionsprogramme sowie umfassende Weiterbildungsangebote fördern das Wohlbefinden der Belegschaft. United Internet setzt gezielt Initiativen um, die die soziale Wirkung des Unternehmens verstärken und eine wertschätzende Unternehmenskultur fördern. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wird durch regelmäßige Umfragen gemessen. Die Auszeichnung von United Internet als Top-Arbeitgeber¹ belegt den Erfolg der HR-Strategie des Konzerns.

Die nachfolgende Tabelle zeigt jene Mitarbeitenden, die eine Arbeitsfreistellung aus familiären Gründen in Anspruch genommen haben. Anspruchsberechtigt sind 99,6 % ✓ der Mitarbeitenden. Die Abweichung von 100 % ergibt sich daraus, dass in Österreich der Anspruch männlicher Mitarbeiter auf den sog. „Papamonat“ erst nach dem Ablauf der Probezeit beginnt und in den Vereinigten Staaten die Gesetzgebung des „Family and Medical Leave Act of 1993 (FMLA)“ berücksichtigt werden muss, die zu Einschränkungen beim Anspruch auf Urlaub aus familiären Gründen führen kann.

¹ Das Segment „Business Access“ durchläuft einen eigenen Prüfprozess.

Kennzahlen für die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben ¹	✓ 2024
Prozentsatz der Beschäftigten, die Urlaub aus familiären Gründen in Anspruch genommen haben (weiblich)	10,8
Prozentsatz der Beschäftigten, die Urlaub aus familiären Gründen in Anspruch genommen haben (männlich)	3,6
Prozentsatz der Beschäftigten, die Urlaub aus familiären Gründen in Anspruch genommen haben (divers*)	0,0
Gesamtprozentsatz der Beschäftigten, die Urlaub aus familiären Gründen in Anspruch genommen haben	6,0

¹ Die Zahlen beziehen sich auf die Stammmitarbeitenden (Personenanzahl) zum 31. Dezember des jeweiligen Geschäftsjahres inkl. Auszubildende und Trainees, Werkstudierende, Praktikantinnen und Praktikanten, Schülerinnen und Schüler, Diplomandinnen und Diplomanden sowie Aushilfen.

*Geschlecht, wie von den Mitarbeitenden selbst angegeben.

Weiterbildung und Kompetenzentwicklung

United Internet ist sich der Risiken des Fachkräftemangels und der Fluktuation der Mitarbeitenden bewusst. Diese Risiken können durch fehlende Personalentwicklung und unattraktive Arbeitsbedingungen erhöht werden. United Internet setzt deshalb den Fokus darauf, in die Mitarbeitenden zu investieren und sie laufend in ihren Kompetenzen weiterzuentwickeln. Damit wird, neben der Qualifizierung der Mitarbeitenden, auch die Bindung an das Unternehmen gesteigert. Dies geschieht durch vielfältige interne Programme, die im weiteren Verlauf des Kapitels vorgestellt werden. Durch individuelle Entwicklungspläne, die auf zukünftig angestrebte Positionen abgestimmt sind, wird es Mitarbeitenden zudem ermöglicht, ihre Fähigkeiten und Karrieren zu gestalten.

- Das Programm „MyWayTo“ unterstützt aufstrebende Führungskräfte bei ihrer Karriereentwicklung in unterschiedlichen Rollen durch verbindliche Basismodule und wählbare Ergänzungsmodule. Es ermöglicht Nachwuchsführungskräften eine an den Unternehmenswerten orientierte und zugleich individuelle Gestaltung ihrer Karriere in eine disziplinarische oder fachliche Führungsrolle. Die individuelle Entwicklung wird durch HR und die jeweiligen Führungskräfte begleitet.
- Das Programm „Navigate“ fördert talentierte Mitarbeitende frühzeitig in unternehmerischem Denken und bei der Entwicklung essenzieller Soft Skills. Im Programm werden die Teilnehmenden ein Jahr lang in ihrer Entwicklung begleitet, u. a. wird die Reflexions- und Feedbackfähigkeit gefördert und vermittelt.
- Das Programm „Women explore“ unterstützt speziell Frauen. Diese sollen durch das Programm im Unternehmen sichtbar werden, sich vernetzen, den Erfahrungsaustausch untereinander fördern und gezielt ihre eigenen Stärken sowie ihre Karriere- und Netzwerkstrategien reflektieren und weiterentwickeln.
- Das „Discovery & Development Camp“ ermöglicht erfahrenen Mitarbeitenden auf Senior-Ebene, sich gezielt im Rahmen ihrer Rolle weiterzuentwickeln, ihr Wissen ins Unternehmen einzubringen und ihre eigene Sichtbarkeit im Unternehmen zu erhöhen.

Diese strategisch ausgerichteten Entwicklungsprogramme unterstreichen das Engagement von United Internet, Kompetenzentwicklung zu fördern und individuelle Karrierepfade zu ermöglichen.

Die Lernmanagementplattform UI-Campus bildet eine wichtige Säule innerhalb der Fortbildung. Sie erfasst sowohl die Teilnahme an Weiterbildungsprogrammen sowie die erfolgreich abgeschlossenen Qualifikationen und Teilnahmequoten. Zusätzlich dokumentiert United Internet alle Beförderungen, einschließlich der zugrundeliegenden Kriterien, um eine objektive und faire Beurteilung zu garantieren.

**Mitarbeitende bei
United Internet**Arbeitskräfte in der Wert-
schöpfungsketteVerbraucherinnen und Verbrau-
cher, Endnutzende von
United InternetKundenorientierung im Geschäfts-
kundensegment

Sämtliche Aufzeichnungen erfolgen dabei in Übereinstimmung mit den internen Datenschutzrichtlinien von United Internet.

Eine ausgeprägte Feedback-Kultur fördert zusätzlich das Bewusstsein für die Notwendigkeit kontinuierlichen Lernens und die Motivation für Weiterentwicklung. Im Unternehmen haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihre Entwicklungsgespräche über einen regelmäßig wiederkehrenden, strukturierten und systemgestützten Prozess durchzuführen und auch selbst zusätzliches Feedback einzuholen. Auf diese Weise wird Feedback zu einem selbstverständlichen Bestandteil des Arbeitsalltags und kann kontinuierlich für die persönliche Weiterentwicklung genutzt werden.

Im Geschäftsjahr 2024 hat United Internet begonnen, unternehmensweit zusätzlich LinkedIn-Learning¹ einzuführen, neue Lernformate und Lernangebote zu etablieren, den Auf- und Ausbau von Digitalisierungskompetenzen zu stärken und Führungskompetenzen um Aspekte von disziplinarischer, produktbezogener und fachlicher Führung zu erweitern. LinkedIn-Learning ermöglicht hierbei ein On-Demand-Learning unabhängig von Zeit und Ort und wurde im Geschäftsjahr 2024 von 4.823 Mitarbeitenden genutzt.

Im Geschäftsjahr 2024 wurden durchschnittlich 8,23 Schulungsstunden pro Mitarbeitendem² verzeichnet.

Mit der unternehmensweiten Konferenz „Learning Days“, die bereits zum dritten Mal im virtuellen Format stattgefunden hat, unterstützt United Internet die Bereitstellung von Wissen von Mitarbeitenden für Mitarbeitende.

Nachwuchssicherung und Talentförderung

Mit den Maßnahmen zur Nachwuchssicherung und Talentgewinnung werden Arbeitsplätze bei United Internet für Mitarbeitende attraktiver. Sie wirken zudem gegen den Fachkräftemangel, indem Kompetenzen innerhalb des Unternehmens gefördert und gehalten werden.

Ausbildung

Die berufliche Erstausbildung hat einen hohen Stellenwert für das Unternehmen. United Internet bildet Nachwuchskräfte aus und ermöglicht jungen Menschen einen erfolgreichen Start ins Berufsleben. Derzeit werden in den kaufmännischen und technischen Berufen Fachinformatikerinnen und Fachinformatiker (Anwendungsentwicklung / Systemintegration), Kaufleute für IT-Systemmanagement, Dialogmarketing, Marketingkommunikation und Büromanagement ausgebildet. In Zusammenarbeit mit der Dualen Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) bietet United Internet zudem an den Hochschulstandorten Karlsruhe und Mannheim Studiengänge in den Bereichen Informatik, Wirtschaftsinformatik, Rechnungswesen, Steuern, Wirtschaftsrecht (RSW) / Accounting & Controlling, BWL / Marketing Management sowie BWL / Digital Business Management an. Seit Juni 2020 ist United Internet als „Best Place to Learn“ ausgezeichnet. Die Rezertifizierung ist alle 3 Jahre vorgesehen, die letzte Zertifizierung fand im Geschäftsjahr 2023 statt.

¹ Im Segment „Business Access“ wird LinkedIn-Learning ab dem Geschäftsjahr 2025 umgesetzt.

² Das Segment „Business Access“ ist in dieser Statistik nicht enthalten.

Aktivitäten zur Gewinnung von Nachwuchskräften

Um junge Talente frühzeitig einzubinden, arbeitet United Internet mit Schulen, Hochschulen und Universitäten zusammen. In diesem Kontext hat United Internet unterschiedliche Nachwuchsförderprogramme entwickelt, die eine Ausbildung bzw. ein Duales Studium (in Kooperation mit der DHBW) ermöglichen oder dazu dienen, Absolventinnen und Absolventen in die Unternehmenswelt von United Internet zu integrieren. Schülerinnen und Schüler können United Internet und das Berufsleben allgemein im Rahmen von Kurzpraktika kennenlernen. Neben Kooperationen und Veranstaltungen mit Schulen bietet United Internet außerdem Berufsberatungen und Berufserkundungen, u. a. im Kontext der Girls'Days und Boys'Days, an. In den Ferien führen Auszubildende von United Internet einwöchige Programmierkurse für Kinder und Jugendliche ab 13 Jahren durch, die auf große Nachfrage stoßen.

Nachwuchs- und Talentförderung mit spezifischen Entwicklungsprogrammen

Die im Abschnitt „Weiterbildung und Kompetenzentwicklung“ beschriebenen Talententwicklungs-Programme sind ebenfalls Teil des Schwerpunktthemas „Nachwuchssicherung und Talentgewinnung“. Sie sollen eine vorausschauende persönliche Entwicklung der Mitarbeitenden ermöglichen.

Einbezug der eigenen Mitarbeitenden

United Internet legt großen Wert darauf, mehr über die Perspektiven der Mitarbeitenden des Unternehmens zu erfahren. Dabei verfolgt das Unternehmen einen strukturierten und umfassenden Ansatz, um die Meinungen und Bedürfnisse der Mitarbeitenden systematisch zu erfassen und in die Unternehmensentscheidungen einzubeziehen.

Regelmäßige Befragungen von Mitarbeitenden dienen dazu, die Zufriedenheit, Arbeitsbedingungen sowie relevante Themen zu bewerten und potenzielle Handlungsfelder zu identifizieren. Ergänzt werden diese durch kontinuierlich verfügbare Feedback-Systeme, die es den Mitarbeitenden ermöglichen, jederzeit Vorschläge und Anregungen einzubringen. Das Feedback der Belegschaft wird über verschiedene Kanäle gesammelt und kommuniziert. Dazu gehören die Personalleitungen und HR-Teams, die Maßnahmen nachhalten und in die Organisation kommunizieren. Ergebnisse zu Maßnahmen in diesem Bereich werden der Belegschaft über die Personalleitung oder die Führungskräfte mitgeteilt. Auch wird das Feedback der Mitarbeitenden über Artikel im Intranet veröffentlicht. Digitale Plattformen sowie regelmäßige Meetings werden auf allen Unternehmensebenen genutzt, um eine transparente Kommunikation und den offenen Austausch von Ideen und Bedenken zu gewährleisten.

United Internet stellt firmenrelevante Informationen zielgruppengerecht zur Verfügung, indem Inhalte für alle Mitarbeitenden aufbereitet werden. Das Intranet dient als zentraler Informationskanal, ergänzt durch E-Mails und Chat-Tools wie Microsoft Teams für die schnelle und direkte Kommunikation. Persönliche Kommunikationskanäle wie Meetings und Townhall-Veranstaltungen fördern den direkten Austausch und unternehmensweite Updates. Feedbackmöglichkeiten durch digitale Umfragen und Q&A-Sessions stärken den Dialog. Zusätzlich werden Dialogformate wie Fokusgruppen und Workshops eingesetzt, um Mitarbeitende aktiv in Entscheidungsprozesse einzubinden, ihre Identifikation mit dem Unternehmen zu fördern und die nachhaltige Unternehmensentwicklung zu unterstützen.

Die Verantwortung für die Einbindung und Berücksichtigung der Perspektiven der Mitarbeitenden ist auf mehreren Ebenen des Unternehmens verankert. Insbesondere die HR-Abteilung spielt eine zentrale Rolle, indem sie Maßnahmen zur Förderung von Vielfalt, Entwicklung und Chancengleichheit initiiert und deren Umsetzung, z. B. über den UI-Campus, sicherstellt. Führungskräfte auf allen Ebenen tragen dazu

Mitarbeitende bei United Internet

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

bei, dass Erkenntnisse aus Best Practices ins Unternehmen getragen und Mitarbeitende aktiv einbezogen werden. Durch gezielte Schulungsprogramme werden die Führungskräfte befähigt, eine offene und transparente Kommunikationskultur zu fördern und die Unternehmenswerte aktiv vorzuleben.

United Internet erarbeitet gegenwärtig eine Strategie, um gefährdete und schutzbedürftige Gruppen wie ältere Mitarbeitende, Menschen mit Behinderungen, Mitarbeitende in prekären Situationen und Migrante zu schützen und einzubeziehen. Diese Strategie basiert auf umfassenden Risikobewertungen und maßgeschneiderten Maßnahmen. Dazu gehören Richtlinien gegen Diskriminierung und Belästigung im Verhaltenskodex für Mitarbeitende sowie die Bereitstellung von Ressourcen wie psychologischer Hilfe und rechtlicher Beratung.

United Internet hat ein System zur Prävention und Handhabung von Interessenkonflikten etabliert, das auf Richtlinien, Schulungen, Selbstauskunft und vertraulichen Kommunikationskanälen basiert. Mitarbeitende sind verpflichtet, potenzielle Interessenkonflikte offenzulegen. Dies können sie über anonyme Meldesysteme tun. Präventionsmaßnahmen umfassen klare Verhaltensstandards, regelmäßige interne Überprüfungen und eine Kultur der Offenheit. Diese Maßnahmen ermöglichen eine effektive Lösung von Interessenkonflikten und stärken das Vertrauen sowohl intern als auch extern.

Kanäle, über die Mitarbeitende Bedenken äußern können

United Internet hat effektive Beschwerdeverfahren implementiert. Diese Beschwerdeverfahren erfüllen zwei wichtige Funktionen. Zum einen dienen sie als Frühwarnsystem, über das u. a. menschenrechtliche Risiken frühzeitig erkannt werden, zum anderen bieten sie Zugang zu angemessener Abhilfe. Sofern Hinweise oder Beschwerden zu potenziellen oder tatsächlichen Pflichtverletzungen eingehen und diese sich bestätigen, werden diese Missstände durch Abhilfemaßnahmen beendet oder zumindest minimiert.

Der Zugang zu den vertraulichen Anlaufstellen (Hinweisgebersystem, Compliance Managerinnen und -Manager sowie United Internet Vertrauenspersonen) ist niedrigschwellig und die Mitarbeitenden werden ermutigt, ihre Bedenken frühzeitig anzusprechen. Dies wird durch verbindliche Richtlinien wie die Hinweisgeberschutz-Richtlinie sowie umfassende Informationsangebote sichergestellt.

Ein zentraler Bestandteil des Beschwerdeverfahrens ist der persönliche Dialog mit betroffenen Mitarbeitenden. Dieser inklusive Prozess der Einbindung ermöglicht es dem Unternehmen, Abhilfemaßnahmen zu entwickeln, die die Bedürfnisse und Erwartungen der Betroffenen reflektieren. Konflikte versucht United Internet durch Mediation und Verhandlungen zu lösen, um nachhaltige und einvernehmliche Lösungen zu erreichen. Compliance-Managerinnen und -Manager sowie die United Internet Vertrauenspersonen bieten Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihre Anliegen oder Bedenken außerhalb ihres direkten Arbeitsumfelds auf persönlichem Wege im vertraulichen Dialog zu äußern. Die United Internet Vertrauenspersonen bieten insbesondere bei professionellen und privaten Herausforderungen Unterstützung. Des Weiteren sind die Führungskräfte ansprechbar und behandeln Anliegen der Arbeitskräfte sensibel und lösungsorientiert.

Das elektronische Hinweisgebersystem ist rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche in verschiedenen Sprachen sowohl intern über das Intranet als auch extern über die Unternehmenswebseiten erreichbar und steht den Mitarbeitenden aller Segmente zur Verfügung.¹ Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird regelmäßig sowie anlassbezogen bewertet. Für die Überprüfung der Wirksamkeit orientiert sich United Internet an den Effektivitätskriterien der UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und



Siehe [UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte](#)

Menschenrechte. Zu den Maßnahmen zählen z.B. die Befragung von betroffenen Mitarbeitenden in Bezug auf die umgesetzten Abhilfemaßnahmen, regelmäßige Feedbackrunden und Überwachungsmaßnahmen des Menschenrechtsbeauftragten. Die Erkenntnisse aus diesen Maßnahmen fließen in die Anpassung der Sorgfaltsprozesse ein.



Siehe [Hinweisgebersystem](#)



Siehe „Hinweisgebersystem und Richtlinien“, S. 106 f.

All diese Maßnahmen dienen der Vertrauensbildung. Letztlich stärkt der Abbau von Zugangshindernissen auch das Vertrauen auf Seiten der Belegschaft in die Glaubwürdigkeit des Verfahrens. Des Weiteren dienen „Sounding Boards“ als Plattformen für Feedback und Diskussion, welche konstruktive Rückmeldungen zu Unternehmensprozessen fördern. An den „Sounding Boards“ nehmen bspw. ausgewählte Mitarbeitende eines Fachbereichs teil, die die Anliegen der anderen Mitarbeitenden des Fachbereichs repräsentieren. Anliegen werden direkt durch das Management beantwortet und ebenso durch HR aufgenommen.

Im Geschäftsjahr 2024 wurden der Compliance-Organisation 32 Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße über die zuvor beschriebenen Kanäle gemeldet und durch sie geprüft. Davon hatten fünf Hinweise einen Bezug zu Diskriminierung, einschließlich Belästigung, acht weitere standen im Zusammenhang mit anderen sozialen Faktoren oder Aspekten innerhalb der eigenen Belegschaft. Von den fünf potenziellen Diskriminierungs-Vorfällen lag in zwei Fällen ein tatsächlicher Verstoß vor, woraufhin Abhilfemaßnahmen umgesetzt wurden. Es wurden keine Hinweise auf potenzielle Menschenrechtsverletzungen gemeldet. Aus den vorstehend beschriebenen Vorfällen und Beschwerden resultierten keine Geldbußen, Sanktionen oder Schadensersatzzahlungen. Die bestätigten Fälle haben zu Abhilfemaßnahmen geführt. Der Vorstand sowie der Prüfungs- und Risikoausschuss des Aufsichtsrates werden quartalsweise über Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße informiert. Diese klaren Berichtswege tragen aktiv zur Förderung einer Vertrauenskultur bei und die Erkenntnisse aus der Bearbeitung von Hinweisen fließen in die Anpassung der Sorgfaltsprozesse ein.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements hat United Internet einen Prozess eingerichtet, der sich an den Verfahrensschritten des Hinweismanagementsystems gemäß DIN ISO 37002 orientiert und ein robustes Verfahren zur Erfassung, Dokumentation und Überwachung von Anliegen der Mitarbeitenden etabliert.

Für United Internet ist ein Beschwerdeverfahren nur dann wirksam, wenn es den Mitarbeitenden bekannt ist, als vertrauenswürdig angesehen wird und die Einreichung von Hinweisen und Beschwerden ermöglicht – und dies, noch bevor es zu einer Pflichtverletzung gekommen ist. Um diese Wirksamkeit zu erreichen, setzt das Unternehmen an mehreren Stellen an:

- Während der verpflichtenden Schulungen zu Unternehmensrichtlinien und Compliance prüft das Unternehmen das Verständnis durch gezielte Abfragen. Unmittelbar nach diesen Schulungen setzen Feedback-Schleifen ein, um zu evaluieren, ob die Inhalte klar und einprägsam vermittelt wurden.
- United Internet analysiert die Nutzungshäufigkeit der Kommunikationskanäle für die Äußerung von Bedenken. Eine geringe Nutzung dieser Kanäle könnte auf ein mangelndes Bewusstsein oder Vertrauensdefizite hindeuten, woraufhin entsprechende Maßnahmen ergriffen werden würden.
- United Internet stellt im Rahmen des Mitarbeitenden-Onboardings, den sogenannten „Welcome Days“ sicher, dass neue Mitarbeitende von Beginn an über die bestehenden Meldekanäle und Prozesse informiert werden. Dadurch werden von Anfang an ein klares Verständnis und das Vertrauen in die vorhandenen Systeme gefördert. Diese Ansätze ermöglichen es, regelmäßig zu überprüfen und zu bestätigen, dass die Mitarbeitenden gut informiert und mit den Kommunikationsstrukturen vertraut sind. Diese Maßnahme wird durch eine regelmäßige Kommunikation über Informationsveranstaltungen, Beiträge im Intranet und dedizierte Wikis ergänzt.

**Mitarbeitende bei
United Internet**Arbeitskräfte in der Wert-
schöpfungsketteVerbraucherinnen und Verbrau-
cher, Endnutzende von
United InternetKundenorientierung im Geschäfts-
kundensegment

Ziele zu den wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen

Im Folgenden werden die Ziele zu den wesentlichen Auswirkungen, Risiken und Chancen (Impacts, Risks und Opportunities, kurz IROs) vorgestellt.

United Internet verfolgt das Ziel, Arbeitsbedingungen kontinuierlich zu verbessern, indem eine sichere, gesunde und förderliche Arbeitsumgebung geschaffen wird. Maßnahmen dazu umfassen flexible Arbeitsmodelle, Programme zur mentalen Gesundheit sowie das Ziel, für alle Mitarbeitenden Weiterbildungsangebote anzubieten. Dies gilt insbesondere für den Bereich digitale Kompetenzen, um individuelle und unternehmerische Ziele zu unterstützen. Dies deckt sich auch mit den unter „Diversität und Chancengleichheit“ genannten Fokuszielen zu „Diversity Mindset“, „Gender Equity & Female Empowerment“ und „Inklusion & Barrierefreiheit“.

Die Verfolgung der Zielerreichung erfolgt durch transparente Fortschrittsberichte, Dashboards und Feedbackschleifen, um kontinuierliche Verbesserungen zu gewährleisten. Digitale Plattformen und interdisziplinäre Teams unterstützen den kontinuierlichen Austausch von Erkenntnissen und Optimierungsvorschlägen. Diese partizipativen Formate gewährleisten, dass eine Vielzahl von Perspektiven in den Zielsetzungsprozess einfließen. So spiegelt die Gestaltung neuer Schulungsprogramme die identifizierten Qualifikationsbedarfe der Mitarbeitenden wider. Dies gilt auch im Bereich Digitalisierung.

Die Wirksamkeit aller Maßnahmen im Bereich Mitarbeitende wird anhand unterschiedlicher Informationen analysiert:

- Die Entwicklung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden im Zeitverlauf soll zukünftig durch regelmäßige Mitarbeitendenbefragungen (MABs) erhoben werden. Die erste MAB wurde 2024 durchgeführt.
- Die Fluktuationsrate bietet Einblicke in Kündigungsquoten und die Gründe für den Austritt von Mitarbeitenden, was wiederum Rückschlüsse auf die Effektivität der Maßnahmen erlaubt.
- Die Teilnahmeraten an Weiterbildungsprogrammen, Gesundheitsangeboten oder Diversity-Initiativen werden gemessen.
- Die Maßnahmen zur Karriereentwicklung werden durch die Erhebung von Beförderungsraten sowie die Teilnahme an Talentprogrammen bewertet.
- Mitarbeitendenbefragungen mit offenen Fragen ermöglichen es, direktes Feedback zu spezifischen Maßnahmen zu gewinnen. Feedback-Mechanismen wie 360°-Feedbacks und zielgerichtete Befragungen fördern die Weiterentwicklung und Optimierung der bestehenden Prozesse.

Externe Benchmarks, wie der Net Promoter Score (NPS), bieten zusätzliche Einblicke zur Optimierung der Strategien.

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

United Internet ist in Europa und Nordamerika, also auch außerhalb des Heimatmarkts Deutschland, geschäftlich aktiv. Deshalb ist für das Unternehmen die Verantwortung in der Wertschöpfungskette ein wesentliches Thema, insbesondere mit Blick auf den Schutz von Umwelt, Arbeitnehmenden- und Menschenrechten. Dabei umfassen Menschenrechte nicht nur sehr grundlegende Rechte wie Leben, Freiheit und Gleichheit, sondern auch zahlreiche Aspekte aus dem Bereich Arbeit, etwa das Verbot von Diskriminierung und („moderner“) Sklaverei sowie das Recht auf Erholung.

United Internet arbeitet in der Wertschöpfungskette mit zahlreichen Unternehmen zusammen. Nicht nur die Beschäftigten von United Internet selbst, sondern auch die Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette – außerhalb des direkten Wirkungskreises der Geschäftsaktivität von United Internet – können Gefahren oder Missständen ausgesetzt sein. Dies gilt insbesondere in Hinblick auf Arbeitsbedingungen und Menschenrechtsverletzungen. Im Rahmen der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse hat United Internet gemäß der durch die ESRS vorgegebenen Methodik positive wie negative wesentliche Auswirkungen auf Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette identifiziert. Diese werden im Folgenden beschrieben.

IT-Hardware, die United Internet vertreibt oder zur Bereitstellung von Internet- und Telekommunikationsdiensten verwendet, beinhaltet diverse Rohstoffe. U. a. werden Erdöl für die Kunststoffproduktion sowie seltene Erden, Lithium, Silizium und Kupfer benötigt. Diese Rohstoffe kommen primär aus China, Australien, USA, Chile und dem Kongo. Der Abbau dieser Rohstoffe kann durch ausbeuterische Arbeitsbedingungen und Menschenrechtsverletzungen geprägt sein. Insbesondere die Wertschöpfungskette für Minerale kann bestimmte Risiken bergen.

Neben der Gefahr der Kinderarbeit in Kobaltminen sowie den gefährlichen Arbeitsbedingungen für Minenarbeiterinnen und Minenarbeiter können auch die Angestellten von Zulieferbetrieben oder Selbstständige sowie Arbeitskräfte, die über Drittunternehmen tätig sind, von Risiken bedroht sein. Fehlende Arbeitssicherheitsmaßnahmen können schwere gesundheitliche Schäden oder im schlimmsten Fall sogar den Tod zur Folge haben. Zudem können Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette Missbrauch, Gewalt und Zwangsarbeit ausgesetzt sein, ohne ausreichenden Schutz oder Rechtssicherheit zu genießen.

Die von United Internet benötigte IT-Hardware wird primär im Ausland hergestellt, u. a. in China, Vietnam, Indien, Taiwan und Japan. In IT-Hardware-Fabriken sind besonders migrantische Arbeitskräfte, Frauen und Zeitarbeitskräfte gefährdet. Sie können bspw. unter niedrigen Löhnen, langen Arbeitszeiten, fehlendem Arbeitsschutz, Diskriminierung und unsicheren Verträgen leiden, oftmals ohne oder nur mit geringen Möglichkeiten, ihre Rechte durchzusetzen. Die Arbeitskräfte können zudem sexueller Belästigung ausgesetzt sein. Eine unzureichende Unterbringung von Wanderarbeitskräften und ausländischen Arbeitskräften kann die Ausbeutung weiter verschärfen. All diese Umstände beeinträchtigen potenziell die körperliche und psychische Gesundheit der Arbeitskräfte erheblich und stellen eine Missachtung der Menschenrechte dar.

Auch in der nachgelagerten Wertschöpfungskette von United Internet gibt es Bereiche, in denen Menschenrechtsverletzungen auftreten können: Durch Kundinnen und Kunden bestellte Hardware wie Mobiltelefone oder Netzwerkgeräte werden durch Versanddienstleistungsunternehmen ausgeliefert. Im Versanddienstleistungssektor können Fälle auftreten, in denen es zu unfairer Bezahlung oder anderen Arbeitsbedingungen kommt, die den gesetzlichen oder sozialen Standards nicht entsprechen und die die Lebensqualität der betroffenen Arbeitskräfte negativ beeinflussen.

United Internet achtet nicht nur im eigenen Betrieb, sondern auch in der Wertschöpfungskette auf Vielfalt und Inklusion. Diese wird durch die gezielte Zusammenarbeit mit inklusiven Geschäftspartnern ge-



Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

fördert, insbesondere im Bereich der Wiederaufbereitung der IT-Hardware. Das trägt nicht nur zu einem vielfältigeren und integrativeren Arbeitsumfeld bei, sondern auch zu mehr Chancengleichheit und sozialer Gerechtigkeit in der Gesellschaft. Gleichzeitig werden Eigenständigkeit, Selbstwert und die soziale Integration von Menschen mit Behinderungen gestärkt.

Konzepte im Zusammenhang mit Arbeitskräften in der Wertschöpfungskette

United Internet verpflichtet sich zur Einhaltung der Sorgfaltspflichten in der Wertschöpfungskette.

Das lieferkettenbezogene Risikomanagement von United Internet ist zentral ausgestaltet und dezentral in den Segmenten verankert. Mit der Überwachung der ordnungsgemäßen Umsetzung der Prozesse und Maßnahmen durch die Segmente hat der Vorstand von United Internet den Head of Corporate Compliance beauftragt. Dabei bleibt das jeweilige Segment stets selbst dafür verantwortlich, dass ein Risikomanagement eingerichtet ist bzw. die Sorgfaltspflichten in Hinblick auf die unmittelbaren Zulieferer erfüllt werden. Für die Erfüllung der Sorgfaltspflichten stellt United Internet finanzielle und personelle Ressourcen bereit. Im Geschäftsjahr 2024 wurde ein „Senior Specialist Compliance and ESG“ eingestellt, der konzernweit die Umsetzung der Sorgfaltspflichten mit Bezug auf die unmittelbaren Zulieferer koordiniert. Im Bereich „Corporate Compliance“ wurde ein „Supply Chain Compliance Manager“ eingestellt, um den Head of Corporate Compliance im Rahmen seiner Überwachungsfunktion (Menschenrechtsbeauftragter) zu unterstützen.

United Internet hat mit der Grundsatzerklärung, dem Geschäftspartnerkodex, der Leitlinie zur Umsetzung der Lieferkettensorgfaltspflichten (LkS) im United Internet Konzern, der Konzernrichtlinie „Umgang mit Hinweisen auf Compliance-Verstöße und Durchführung interner Untersuchungen“ und der Einkaufsrichtlinie Prinzipien und Regelungen in Bezug auf die Umsetzung der Sorgfaltspflichten in der Wertschöpfungskette etabliert. Diese adressieren die positiven und die negativen Auswirkungen, die sich aus der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse ergeben haben. Sie werden im Folgenden näher beschrieben.

Grundsatzerklärung

Die übergreifenden Prinzipien für die Achtung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) hat United Internet in den Betriebsabläufen verankert. Sie sind in der Grundsatzerklärung beschrieben und veröffentlicht.

Die Grundsatzerklärung beschreibt die Menschenrechtsstrategie sowie Erwartungen an Mitarbeitende und Geschäftspartner. Um die in der Grundsatzerklärung festgeschriebene Strategie umzusetzen, sind folgende Maßnahmen implementiert:

- die Einrichtung eines lieferkettenbezogenen Risikomanagements inkl. einer klaren Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten (L-CMS)
- die Durchführung regelmäßiger und anlassbezogener Risikoanalysen nebst systematischer Ableitung risikoorientierter Präventions-, Abhilfe- und Kontrollmaßnahmen
- die Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens zur frühzeitigen Identifikation von Risiken oder nachteiligen Auswirkungen



ESG: Environmental, Social, Governance



Siehe [Verantwortung bei Lieferketten](#)



Siehe „[Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz \(LkSG\)](#)“



L-CMS: Lieferketten-Compliance Management System

- die Einrichtung von Berichtswegen für die regelmäßige und anlassbezogene Berichterstattung an den Vorstand

Diese Maßnahmen umfassen grundsätzlich alle Arbeitskräfte in der unmittelbaren Wertschöpfungskette sowie diejenigen, die in sonstiger Weise durch das wirtschaftliche Handeln des Unternehmens unmittelbar betroffen sein können. Wenn Risiken erkennbar sind, werden Maßnahmen ergriffen, um potenzielle Auswirkungen effektiv zu stoppen oder abzumildern.



Siehe [Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle](#)

Im Rahmen des L-CMS führt United Internet regelmäßig Risikoanalysen entlang der unmittelbaren Wertschöpfungskette durch, um menschenrechts- und umweltbezogene Risiken zu identifizieren. Hierbei setzt das Unternehmen eine Softwarelösung ein, mit deren Hilfe eine menschenrechts- und umweltbezogene Bewertung der Länder- und Branchenrisiken (Bruttorisiko) erfolgt. Im Falle eines identifizierten Bruttorisikos erfolgt eine individuelle Ermittlung, Gewichtung und Priorisierung von konkreten menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken im spezifischen Kontext des Zulieferers. Bei der Gewichtung der Bruttorisiken hat United Internet sich an den Handreichungen zur Angemessenheit und zur Risikoanalyse des Bundesamts für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle orientiert. In bestimmten Fällen, bspw. bei Lieferanten mit einem jährlichen Einkaufsvolumen von über 100.000 € – denen United Internet grundsätzlich eine höhere Relevanz für die Lieferkette zuschreibt – führt United Internet eine spezifische, individuelle und umfassende Risikobewertung durch. Auf dieser Grundlage werden bei Bedarf weitere Präventionsmaßnahmen abgeleitet. In den dezentralen Einkaufseinheiten sind Menschenrechtskoordinatorinnen und Menschenrechtskoordinatoren installiert, die sich um die Umsetzung und Kommunikation etwaiger Maßnahmen kümmern.

Geschäftspartnerkodex

Von ihren Lieferanten und Dienstleistungsunternehmen erwartet United Internet, dass sie denselben Grundsätzen folgen wie das Unternehmen selbst. Diese Erwartungen sind konkret im Geschäftspartnerkodex beschrieben und Teil eines sorgfältigen Auswahlprozesses der Geschäftspartner von United Internet. Durch den Kodex soll die Gewährleistung entsprechender Arbeitsbedingungen in der Wertschöpfungskette unterstützt werden. Gleichzeitig sollen so Verletzungen von Menschenrechten in der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette sowie damit zusammenhängende potenzielle negative Auswirkungen durch Geschäftsaktivitäten von United Internet vermieden werden.

United Internet bekennt sich ausdrücklich zum Verbot von Menschenhandel, Zwangsarbeit und Kinderarbeit. Dies ist im Geschäftspartnerkodex verankert und von den Lieferanten und Geschäftspartnern einzuhalten.

Leitlinie zur Umsetzung der Lieferkettensorgfaltspflichten (LkS) bei United Internet



Siehe „Überblick Richtlinien“, S. 8 ff.

Die Leitlinie zur Umsetzung der LkS beschreibt die strukturelle Umsetzung des LkSG bei United Internet und definiert zentrale Rollen und Verantwortlichkeiten in der konzernweiten LkS-Organisation.

Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Richtlinie zum Umgang mit Hinweisen auf Compliance-Verstöße und Durchführung interner Untersuchungen

Die Konzernrichtlinie „Umgang mit Hinweisen auf Compliance-Verstöße und Durchführung interner Untersuchungen“ definiert konzernweit verbindliche Vorgaben für den Umgang mit Hinweisen zu Verletzungen menschenrechtlicher und umweltbezogener Sorgfaltspflichten. Sie gewährleistet die wirksame Aufklärung von entsprechenden Sachverhalten.

Wird Corporate Audit in bestimmten Fällen mit der Durchführung einer internen Untersuchung zu dieser Konzernrichtlinie beauftragt, werden die Prüfungsfeststellungen im Untersuchungsbericht dokumentiert, dem verantwortlichen Management über die Ergebnispräsentation dargestellt und die daraus abgeleiteten Empfehlungen erläutert. Auf Basis der Empfehlungen werden Maßnahmen definiert, um das entsprechende Risiko zu reduzieren. Die durch den Vorstand von United Internet beschlossenen Maßnahmen werden in einem Maßnahmenverfolgungstool dokumentiert, die Maßnahmenumsetzung wird durch Corporate Audit überwacht.

Einkaufsrichtlinie

Einen weiteren Leitfaden bietet die „Source to Contract“-Richtlinie von United Internet. Sie beinhaltet Leitlinien und Grundsätze für operative und strategische Einkaufsaufgaben, regelt Vergabeverfahren sowie Bedarfsmanagement, Warengruppenmanagement, Lieferantenmanagement und Vertragsmanagement.



Siehe „Überblick Richtlinien“, S. 8 ff.

Maßnahmen im Zusammenhang mit Arbeitskräften in der Wertschöpfungskette

United Internet hat Verfahren etabliert, um die Belange von Arbeitskräften in der Wertschöpfungskette einzubeziehen, zu steuern und zu optimieren. Diese sind darauf ausgerichtet, eine effiziente, transparente und verantwortungsvolle Interaktion mit allen Beteiligten zu gewährleisten. Zudem tragen die Verfahren dazu bei, an Informationen über die Arbeitsbedingungen der Arbeitskräfte innerhalb der Wertschöpfungskette zu gelangen.

Die folgenden, kombinierten Maßnahmen ermöglichen es United Internet, Risiken zu begegnen und proaktiv das Wohl der Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette zu fördern.

- Das **Hinweisgebersystem** ermöglicht anonyme Meldungen und ist ein wichtiger Kanal für die Übermittlung möglicher Beschwerden in Bezug auf menschenrechtliche und umweltbezogene Verletzungen. So kann eine anlassbezogene Einbeziehung der Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette gewährleistet werden.
- In Bezug auf Zulieferunternehmen, die über ein **EcoVadis**-Rating verfügen, erfolgen automatisierte regelmäßige Screenings sowie Live-News-Überwachungen. So kann United Internet Themen und Entwicklungen identifizieren, die die Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette betreffen könnten.



Siehe „Beschwerdeverfahren und Hinweisgebersystem“, S.80



Siehe [EcoVadis](#)



Due-Diligence: Sorgfaltspflicht

- Im Rahmen des sogenannten „**Due Diligence Outsourcing**“¹ werden angebundene Outsourcing-Partner einer dedizierten Prüfung unterzogen, um mögliche Risiken in Bezug auf die dort angestellten Call-Center-Agenten zu identifizieren und risikospezifische Maßnahmen ableiten und adressieren zu können.

Die Strategien zur Verhinderung und Minderung negativer Auswirkungen hängen von der Beziehung zwischen United Internet und dem Verursacher des Risikos, der Schwere einer Verletzung und der Möglichkeit der Einflussnahme auf den jeweiligen Zulieferer ab.

Beschwerdeverfahren und Hinweisgebersystem



Siehe [Elektronisches Hinweisgebersystem – Integrity Line](#)

Um Arbeitskräften in der Wertschöpfungskette Zugang zu angemessener Abhilfe zu ermöglichen, hat United Internet ein Beschwerdeverfahren etabliert: Die Konzernrichtlinie „Umgang mit Hinweisen auf Compliance-Verstöße“ definiert Verantwortlichkeiten sowie verbindliche Regelungen und klare Prozesse zum Umgang mit Hinweisen auf mögliche Menschenrechtsverletzungen. Diese können durch das elektronische Hinweisgebersystem „Integrity Line“ vertraulich gemeldet werden. Erhaltene Hinweise und Beschwerden werden konsequent genutzt, um Abhilfemaßnahmen zur Abmilderung oder Beendigung der Verletzungen ableiten und umsetzen zu können. Die Zuständigkeiten und Aufgabenfelder sind innerhalb des Unternehmens klar geregelt und definiert, um eine konsequente Umsetzung der Sorgfaltspflichten zu gewährleisten. Das Hinweisgebersystem ist über einen extra Menüpunkt in der Fußzeile („Footer“) auf der United Internet Website mit nur einem „Klick“ auffindbar und öffentlich zugänglich.

Im Geschäftsjahr 2024 wurde das Hinweisgebersystem ausgebaut, d. h. es wurden separate Meldekanäle für Fehlverhalten im eigenen Geschäftsbetrieb und Fehlverhalten in Bezug auf die Wertschöpfungskette bereitgestellt.

Das Beschwerdeverfahren ist integraler Bestandteil des Geschäftspartnerkodex von United Internet und steht – neben den Mitarbeitenden von United Internet und Arbeitskräften der unmittelbaren Wertschöpfungskette – auch Arbeitskräften in der mittelbaren Wertschöpfungskette öffentlich zur Verfügung. Die Geschäftspartner werden dazu verpflichtet, ihre Arbeitskräfte über die Nutzbarkeit des Hinweisgebersystems zu informieren. Dies kann auch bei mittelbaren Zulieferern zu einer anlassbezogenen Risikoanalyse führen – vorausgesetzt, dass United Internet tatsächliche Anhaltspunkte vorliegen, die auf eine Verletzung einer menschenrechtlichen oder umweltbezogenen Pflicht hinweisen.

Das Hinweisgebersystem wird von Corporate Compliance zentral und konzernweit betrieben. Die Funktion des Head of Corporate Compliance und des Menschenrechtsbeauftragten werden bei United Internet von der gleichen Person wahrgenommen. So stellt das Unternehmen die Wirksamkeit des Verfahrens sicher. Zu den mit der Durchführung des Verfahrens betrauten Personen gehören in erster Instanz die Compliance-Managerinnen und -Manager von United Internet. Compliance-Managerinnen und -Manager sind in allen Segmenten von United Internet, inkl. Corporate, implementiert.



Siehe [Verfahrensverordnung](#)

Der Prozess zum Umgang mit Hinweisen ist intern verbindlich in der Konzernrichtlinie „Umgang mit Hinweisen auf Compliance-Verstöße und Durchführung interner Untersuchungen“ geregelt und öffentlich in der Verfahrensordnung beschrieben. Darin sind folgende Punkte klar definiert:

- für welche Art von Beschwerden oder Hinweise das Verfahren genutzt werden kann

¹ Dies gilt nicht für das Segment „Business Access“.

Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

- über welche Beschwerdekanäle Hinweise oder Beschwerden eingegeben werden können
- wie das Beschwerdeverfahren abläuft
- wer die Ansprechpersonen für die hinweisgebenden Personen sind
- wie United Internet den wirksamen Schutz vor Benachteiligung aufgrund einer Beschwerde gewährleistet

Erkenntnisse aus der Bearbeitung von Hinweisen, die die Wertschöpfungskette von United Internet betreffen bzw. die das Unternehmen von hinweisgebenden Arbeitskräften in der Wertschöpfungskette erhält, fließen in die Anpassung der Sorgfaltsprozesse von United Internet ein. So ermöglichen die Erkenntnisse aus der Praxis, falls erforderlich, eine Anpassung der festgelegten Ziele.

EcoVadis als Plattform für Nachhaltigkeitsinformationen in globalen Lieferketten

Zur Umsetzung bestimmter Sorgfaltspflichten in Bezug auf unmittelbare Zulieferer bedient sich United Internet technischer Lösungen von EcoVadis.

- EcoVadis IQ ermöglicht eine Bruttoisikoklassifizierung der gesamten Lieferantenbasis.
- EcoVadis Ratings ermöglicht eine detaillierte Bewertung der Nachhaltigkeitsleistung bestimmter Geschäftspartner in Bereichen wie Umwelt, Arbeits- und Menschenrechte, Ethik sowie nachhaltige Beschaffung. Dadurch wird eine konkrete Risikoermittlung möglich.
- EcoVadis Academy unterstützt bei der Durchführung sowie dem Monitoring von Schulungsmaßnahmen, die für Risikolieferanten verpflichtend sind.

Due Diligence Outsourcing

Im Rahmen des „Due Diligence Outsourcing“ wurden im Segment „Consumer Access“ bereits alle angebundenen Call-Center überprüft. Im Geschäftsjahr 2024 wurden insgesamt sechs Outsourcing-Dienstleister einer Prüfung unterzogen. Hierbei gab es keine wesentlichen Anhaltspunkte für negative Auswirkungen in Bezug auf die sozialen Aspekte Arbeitspraktiken, Menschenrechte und Compliance. Zudem werden regelmäßige Vor-Ort-Auditierungen der Dienstleistungsunternehmen gemäß eines jährlich angepassten Auditplans durch die Datenschutzabteilung (Legal Privacy) zusammen mit der jeweiligen Fachabteilung durchgeführt. Hierzu werden im zweijährigen Rhythmus abwechselnd vollumfängliche Audits mit zwei Auditierenden sowie fokussierte Checklisten-Audits durchgeführt. Letztere finden möglichst unangekündigt oder allenfalls kurzfristig angekündigt statt.

Förderung von Inklusion in der Wertschöpfungskette

United Internet fördert Inklusion aktiv – nicht nur als Arbeitgeber gegenüber den eigenen Mitarbeitenden, sondern auch in den Geschäftsbeziehungen. So pflegt United Internet langjährige Partnerschaften mit den Recycling-Spezialisten AfB und GDW. Beide Unternehmen leisten wertvolle Beiträge für die Beschäftigungschancen von Menschen mit körperlichen oder geistigen Beeinträchtigungen. Die Zusammenarbeit mit diesen beiden Unternehmen zur Wiederaufbereitung von IT-Hardware ist im Einklang mit den Interessen von United Internet, sozialen Mehrwert zu schaffen und positiv auf die Gesellschaft zu wirken.

Überwachung der Wirksamkeit von Maßnahmen

Die Wirksamkeit von Maßnahmen wird durch technische und organisatorische Ansätze überwacht. Im Geschäftsjahr 2024 wurde das lieferkettenbezogene Risikomanagement weiterentwickelt. Folgende Maßnahmen wurden umgesetzt:

- Die Ernennung von Menschenrechtsbeauftragten in den seit 01.01.2024 nach dem LkSG neu verpflichteten Konzerngesellschaften¹
- Die Ernennung eines zentralen Menschenrechtskoordinators, der die Umsetzung der Sorgfaltspflichten in den dezentralen Einkaufseinheiten koordiniert
- Die Ernennung von dezentralen Menschenrechtskoordinatorinnen und Menschenrechtskoordinatoren in den Einkaufseinheiten, die die Umsetzung der Sorgfaltspflichten in der jeweiligen Einkaufseinheit koordinieren und die Schnittstelle zu etwaigen Bruttorisikolieferanten bilden
- Die Verbesserung der Kreditorenstammdatenqualität, um die Qualität der Risikoanalyse zu erhöhen
- Die Weiterentwicklung des risikoorientierten Lieferantenmanagements sowie die Etablierung von ökologischen und sozialen Standards bei der Auswahl von unmittelbaren Zulieferern
- Die Schulung der Menschenrechtskoordinatorinnen und -koordinatoren in den dezentralen Einkaufseinheiten zu den grundsätzlichen Sorgfaltspflichten, zur Durchführung der Risikoanalyse sowie in Bezug auf ihre konkrete Rolle als Koordinatorinnen und Koordinatoren

Umgang mit Risiken in der Wertschöpfungskette

Analyse von Risiken im Zusammenhang mit Lieferanten

United Internet führt regelmäßig eine umfassende Risikoanalyse in Bezug auf unmittelbare Zulieferer durch, um erforderliche Maßnahmen risikoorientiert abzuleiten. Dabei verfolgt das Unternehmen einen zweistufigen Ansatz.

Im Rahmen der abstrakten Bruttorisikoanalyse werden zunächst die branchen- und länderspezifischen Risiken der direkten Zulieferer berücksichtigt. Hierfür nutzt United Internet das IT-gestützte EcoVadis IQ Plus.

¹ Seit 01.01.2024 fallen neben der United Internet AG als Konzernobergesellschaft folgende Konzerngesellschaften von United Internet in den Anwendungsbereich des LkSG: 1&1 Telecommunication SE, IONOS SE, 1&1 Versatel Deutschland GmbH.

Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Auf Basis dieser abstrakten Bruttorisikoanalyse werden potenzielle Risikolieferanten ermittelt und nach Anwendung der Angemessenheitskriterien (Art und Umfang der Geschäftstätigkeit, Verursachungsbeitrag und Einflussvermögen) priorisiert. Der Fokus liegt hierbei auf

- Lieferanten mit einem Auftragsvolumen > 100.000 € und
- Lieferanten mit einem Menschenrechtsrisiko von „hoch“ oder „sehr hoch“ und/oder
- Lieferanten mit einem Umweltrisiko von „hoch“ oder „sehr hoch“¹.

In Bezug auf bestimmte, potenzielle Lieferanten wird die jährliche Bruttorisikoanalyse im Geschäftsjahr 2025 um eine anlassbezogene Bruttorisikoanalyse ergänzt: Alle neuen Lieferanten mit einem geschätzten, jährlichen Einkaufsvolumen von über 500.000 € werden ab dem 1. März 2025 stets einer Bruttorisikoanalyse unterzogen und durchlaufen den hier beschriebenen, zweistufigen Prozess.

Im Rahmen der konkreten Risikoanalyse werden aufbauend auf Schritt 1. die identifizierten Bruttorisiko-Lieferanten näher analysiert. Für Zulieferer, für die ein EcoVadis-Nachhaltigkeitsrating bereits zur Verfügung steht, wird dieses berücksichtigt. In Abhängigkeit vom Rating-Ergebnis sowie den angezeigten Verbesserungsbereichen, leiten wir gegebenenfalls Maßnahmen ab. Zulieferer, die über kein EcoVadis-Nachhaltigkeitsrating verfügen, erhalten die Einladung zur Teilnahme an einem EcoVadis-Rating. Auf Basis des Rating-Ergebnisses erstellt United Internet ein konkretes Risikoprofil des jeweiligen Zulieferers und leitet gegebenenfalls angemessene Verbesserungsmaßnahmen ab.

Standardpräventionsmaßnahmen wie der Geschäftspartnerkodex und Vertragsklauseln sowie IT-Lösungen für die Durchführung der zweistufigen Risikoanalyse bilden das organisatorische und technische Fundament der lieferkettenbezogenen Maßnahmen. Sie werden, anlass- oder risikobezogen, ergänzt um dedizierte Präventions- und Abhilfemaßnahmen.

Ergebnisse der Risikoanalyse

Im Geschäftsjahr 2024 wurden keine schwerwiegenden Probleme oder Vorfälle im Zusammenhang mit Menschenrechten in der vor- und nachgelagerten Wertschöpfungskette über das Hinweisgebersystem von United Internet gemeldet.

Im Rahmen der abstrakten Bruttorisikoanalyse wurde im Geschäftsjahr 2024 aus 7.393 untersuchten Kreditoren ein Bruttorisikolieferant identifiziert, bei dem abstrakte branchen- und / oder länderspezifische Risiken bestehen. Das Bruttorisiko wurde in Bezug auf menschenrechtliche Risiken als „hoch“ und in Bezug auf umweltbezogene Risiken als „mittelhoch“ eingeschätzt. Daher hat United Internet den Zulieferer im Rahmen des EcoVadis-Ratings einer konkreten Risikoanalyse unterzogen, mit dem Ergebnis, dass der Zulieferer im Bereich „Labor & Human Rights“ nicht den Anforderungen entspricht. Daher wurden Verbesserungsmaßnahmen initiiert und eine Frist für die Umsetzung dieser Maßnahmen² vorgegeben.

¹ 6-Stufen-Skala: 1 - sehr niedrig, 2 - niedrig, 3 - mittelniedrig, 4 - mittelhoch, 5 - hoch, 6 - sehr hoch

² Die Fälligkeit für die Maßnahmenumsetzung endet im Geschäftsjahr 2025.

Ziele zur Prävention und Minderung negativer Auswirkungen

Das Verfahren zur Festlegung der Ziele sowie das Verfolgen der Leistung in Bezug auf die Verwirklichung dieser Ziele sieht eine mittelbare Einbindung von Arbeitskräften in der Wertschöpfungskette vor. Um die Zielvorgaben festzulegen, zu ergänzen bzw. anzupassen nutzt United Internet Erkenntnisse aus dem etablierten Hinweisgebersystem.

Im Geschäftsjahr 2024 hat United Internet folgende Ziele zur Prävention der potenziellen negativen Auswirkungen in Bezug auf Arbeitsbedingungen und Menschenrechtsverletzungen in der Wertschöpfungskette festgelegt:

- United Internet analysiert ab dem Geschäftsjahr 2024 90 % der direkten Lieferanten in Bezug auf ökologische, soziale und ethische Risiken mit dem Ziel, potenzielle Risiken im Hinblick auf ESG-Kriterien zu identifizieren. Bis 2030 sollen mehr als 96 % der direkten Lieferanten in die Bruttorisikoanalyse durch EcoVadis IQ aufgenommen werden.
- United Internet lädt ab dem Geschäftsjahr 2024 100 % der identifizierten Bruttorisikolieferanten mit einem Einkaufsvolumen von mehr als 100.000 € zu einer umfassenden ESG-Bewertung ein und hält deren Teilnahme konsequent nach. Ziel ist es, ein detailliertes Bild der konkreten Risiken bei den ermittelten Lieferanten zu erhalten und entsprechende Maßnahmen ableiten zu können.
- United Internet plant die Erweiterung des Kreises der Bruttorisikolieferanten. Im Rahmen der oben beschriebenen abstrakten Bruttorisikoanalyse soll ab dem Geschäftsjahr 2025 der Radius der Bruttorisikolieferanten auf die Stufe 4 (mittelhoch) ausgeweitet werden.
- Ab dem Geschäftsjahr 2026 wird United Internet für mehr als 35 % des Einkaufsvolumens eine umfassende ESG-Bewertung durchführen. Geplant ist, bis zum Geschäftsjahr 2030 die Bewertung auf mehr als 50 % auszuweiten. Dabei sollen insbesondere strategische Geschäftspartner im Rahmen eines EcoVadis-Ratings bewertet werden.
- United Internet plant 90 % der Mitarbeitenden in einkaufsbezogenen Funktionen bis Ende 2026 im Rahmen eines Online-Trainings mit dem Schwerpunkt „Nachhaltige Beschaffung“ auf der EcoVadis-Plattform zu schulen. Dieser Zielwert wird für das Geschäftsjahr 2027 auf 100 % angehoben. Durch die Schulung sollen Mitarbeitende für Nachhaltigkeitsaspekte im Einkauf sensibilisiert werden und Risiken in der Wertschöpfungskette frühzeitig erkennen können. Nachgehalten werden die Teilnahmequoten durch den zentralen Menschenrechtskoordinator in Zusammenarbeit mit dem Menschenrechtsbeauftragten von United Internet.



Siehe „Umgang mit Risiken in der Wertschöpfungskette“, S. 82

Mitarbeitende bei United Internet

Arbeitskräfte in der Wert-
schöpfungskette**Verbraucherinnen und Verbrau-
cher, Endnutzende von
United Internet**Kundenorientierung im Geschäfts-
kundensegment

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Als Internet-Unternehmen schafft United Internet die Voraussetzungen für die digitale Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft. Der Anspruch des Unternehmens ist es, allen Menschen Zugang zur Digitalisierung zu ermöglichen und diesen Zugang sicher und barrierefrei zu gestalten. In Bezug auf Informationssicherheit und Datenschutz haben Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität von Informationen höchste Priorität. United Internet versteht Datenschutz als unabdingbares Grundrecht. Entsprechend ist der selbstbestimmte Umgang der Kundinnen und Kunden mit ihren Daten und der Schutz dieser Daten Teil des Selbstverständnisses von United Internet.

Wesentliche Auswirkungen, Chancen und Risiken im Themenbereich Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende

Die digitalen Services von United Internet haben in vielfältiger Weise Einfluss auf die Personen, die von den Anwendungen Gebrauch machen. Als Betreiber digitaler Dienste hat United Internet eine hohe Verantwortung für die übertragenen Daten von Nutzenden. Dazu gehören z. B. E-Mails, persönliche Fotos oder Bezahlkarten. Fehlender Datenschutz, unzureichende Cybersecurity oder Rechenzentrumsausfälle können zu Verlust oder Veröffentlichung dieser sensiblen Daten führen. Dies kann finanzielle oder psychische Schäden für die Betroffenen nach sich ziehen, bspw. durch Identitätsdiebstahl oder betrügerische Aktivitäten. Um dies konsequent zu verhindern, ist die digitale Sicherheit und der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher in den Geschäftsmodellen der Segmente verankert.

Durch das Angebot und den Betrieb von Telekommunikationsdiensten und den Verkauf von Endgeräten und Dienstleistungen stellt United Internet die Infrastruktur sowie Produkte zur Teilhabe an der digitalen Welt bereit. Mit Blick auf redaktionelle Inhalte auf zum Unternehmen gehörenden Seiten wie GMX und WEB.DE trägt United Internet eine soziale Verantwortung, insbesondere in Bezug auf informierte und fundierte Meinungsbildung. Durch die Verbreitung von Fake News kann bei den Lesenden eine verzerrte Wahrnehmung der Realität entstehen. Subjektiv gefärbte Berichterstattung führt auf Dauer dazu, dass Menschen Nachrichten nicht mehr vertrauen. Dies begünstigt die Bildung von Filterblasen, in denen einseitige Inhalte, Fake News und verstärkende Algorithmen die eigenen Perspektiven immer weiter verstärken und andere Sichtweisen ausblenden. Langfristig hat dies gravierende Auswirkungen auf die Demokratie, da eine vielfältige und ausgewogene Meinungsbildung unterdrückt wird.



Fake News: falsch dargestellte Nachrichten

Eine besondere Beachtung im digitalen Raum erfährt der Jugendschutz, denn mangelnde Schutzmaßnahmen für einen sicheren Internetzugang für Kinder und Jugendliche können schwerwiegende Folgen haben. Durch unzureichende Kontrolle können jugendschädliche und illegale Inhalte sowie politisch extremistische Beiträge per E-Mail, Werbung oder im redaktionellen Bereich verbreitet werden. Dies kann zu psychischen Schäden bei jungen Nutzenden führen, ihre digitale Bildung beeinträchtigen und damit langfristig ihre Lebensqualität negativ beeinflussen. Auch Eltern können durch die Gefährdung ihrer Kinder indirekt betroffen sein.

In einer zunehmend digitalen Welt ist digitale Teilhabe, also der Zugang zu digitalen Angeboten, ein zentrales Thema für United Internet. Wenn die Qualität des Kundenservices schlecht ist, kann das dazu führen, dass Menschen den Zugang zu ihren digitalen Diensten verlieren, z. B. wenn Sie sich nicht in ihr E-Mail-Postfach einloggen können und keine Hilfe erhalten. Dadurch kann der Zugriff auf das Online-Banking oder zu wesentlichen Informationen verhindert werden, was nicht nur das Kundinnen- und Kundenerlebnis stark beeinträchtigt und das Vertrauen in digitale Dienste schwächt, sondern auch finanzielle und immaterielle Schäden für Nutzerinnen und Nutzer nach sich ziehen kann. Die Folgen bei

sozial vulnerablen Gruppen sind hierbei oftmals schwerwiegender, was negative Auswirkungen auf die soziale Inklusion hat. Dies kann zudem in der Folge auch zu einem geschäftlichen Risiko für United Internet werden, wenn Kundinnen und Kunden die Dienste von United Internet nicht mehr nutzen wollen. Hinzu kommt, dass der Ausfall eines Mobilfunknetzes, z. B. durch Überlastung der Rechenzentren, nicht nur die Zufriedenheit der Nutzenden beeinträchtigen, sondern auch zu Regressansprüchen, Vertragskündigungen und Reputationsschäden führen kann.

Konzepte im Themenbereich Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende



Siehe „Kundenorientierung im Geschäftskundensegment“, S. 100

Die in diesem Kapitel beschriebenen Inhalte beziehen sich insbesondere auf Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Endnutzende innerhalb der Kundschaft, also das Privatkundensegment von United Internet. Der Fokus in der Berichterstattung liegt daher auf den Segmenten „Consumer Access“ und „Consumer Applications“, die auf dieses Kundensegment ausgerichtet sind. Wenn in diesem Kapitel von Kundinnen und Kunden die Rede ist, sind damit entsprechend immer reale Personen im Sinne von Endnutzenden gemeint – und keine Unternehmenskundinnen und -kunden.

Geschäftskunden, also Unternehmen oder Organisationen, fokussiert United Internet in den Segmenten „Business Applications“ und „Business Access“. Diese Segmente des Unternehmens werden in diesem Bericht im nachfolgenden Kapitel behandelt.

Da die geschäftliche Ausrichtung der jeweiligen Segmente von United Internet nicht strikt zwischen Privatkundinnen und -kunden sowie Geschäftskunden trennt, können sich die beschriebenen Konzepte und Maßnahmen auf beide Gruppen von Kundinnen und Kunden auswirken.



Siehe [Telekommunikationsgesetz \(TKG\)](#)

United Internet verfolgt klare Konzepte zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Endnutzenden in allen angebotenen Diensten. Dazu gehören Richtlinien zur digitalen Sicherheit, Datenschutzmaßnahmen und Strategien zur Verbesserung der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden. Eine interne Datenschutzleitlinie regelt ein einheitliches Datenschutzniveau bei United Internet, die Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie den Umgang mit personenbezogenen Daten. Im Rahmen der Informationssicherheit setzt das Unternehmen auf die Einhaltung internationaler Standards wie der ISO 27001 sowie auf gesetzliche Vorgaben, wie etwa das Telekommunikationsgesetz (TKG). Die Konzepte zielen darauf ab, die Schutzziele Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Daten von Nutzerinnen und Nutzern sicherzustellen.



Siehe [Datenschutz-Grundverordnung \(DSGVO\): Finaler Text der DSGVO](#)

Bei der Menschenrechtspolitik stellt United Internet den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher insbesondere in Bezug auf Datenschutz, Privatsphäre und die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in den Vordergrund. Um diesen sensiblen Themen gerecht zu werden, hat United Internet umfangreiche Konzepte und Maßnahmen implementiert. Verbraucherinnen und Verbraucher können über verschiedene Kanäle, wie den Kundenservice oder das Hinweisgebersystem „Integrity Line“, ihre Bedenken und Bedürfnisse äußern. Durch Aufklärungsarbeit und transparente Kommunikation fördert das Unternehmen die Bewusstseinsbildung für digitale Sicherheit und Privatsphäre bei Verbraucherinnen und Verbrauchern. Auf diesem Wege werden diese auch über die Meldewege und deren Verfügbarkeit informiert. Die Förderung des Vertrauens in die angebotenen Dienstleistungen von United Internet stärkt das Unternehmen durch regelmäßige Sicherheitsprüfungen, Feedback-Kanäle und die Einbindung der Kundschaft in die Produktoptimierung. Initiativen wie „E-Mail made in



Siehe „Hinweisgebersystem und Richtlinien“, S. 106

Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäfts-
kundensegmentArbeitskräfte in der Wert-
schöpfungskette**Verbraucherinnen und Verbrau-
cher, Endnutzende von
United Internet**

Germany“ tragen ebenfalls zur Gewährleistung hoher Sicherheitsstandards bei. Kanäle wie das Hinweisgebersystem ermöglichen es darüber hinaus, potenzielle Regelverstöße anonym und datenschutzkonform zu melden, wodurch Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen gewährleistet wird. So behandelt United Internet sowohl Bedenken als auch Anliegen auf verantwortungsvolle Art und Weise.

United Internet informiert Verbraucherinnen und Verbraucher proaktiv über die verschiedenen Konzepte und Maßnahmen zu den IROs, die für sie relevant sind. Dies erfolgt über verschiedene Kanäle: Neben der Presseberichterstattung und dem Nachhaltigkeitsbericht nutzen die Segmente themenspezifische Websites, Newsletter, Hilfeseiten und Blogs sowie den Kundenservice, um über Datenschutzregelungen und Kontaktmöglichkeiten zu informieren.

Eine besondere Rolle innerhalb des Privatkundinnen- und Privatkundensegments kommt Kindern und Jugendlichen zu, da das Internet für sie eine zentrale Rolle spielt – sei es zur Kommunikation, für Unterrichtsrecherchen oder zur Unterhaltung. Abhängig von ihrem Entwicklungsstand bedarf es geeigneter Maßnahmen, um einen angemessenen Schutz vor potenziellen Gefahren zu gewährleisten und einen sicheren Umgang mit dem Internet zu ermöglichen. Spezielle Konzepte für diese Gruppe, einschließlich des Jugendschutzes, sind in einem gesonderten Kapitel beschrieben.



Siehe „Beachtung des Jugendschutzes“, S. 93

Einbezug von Endkundinnen und Endkunden

Die Zufriedenheit der Verbraucherinnen und Verbraucher mit den Produkten und Services von United Internet ist ein zentraler Baustein für den Erfolg des Unternehmens. Um den stetig wachsenden Ansprüchen der Kundinnen und Kunden an ein Telekommunikations- und Internetunternehmen gerecht zu werden, sind kontinuierliche Verbesserungen unter Einbezug von Feedback der Verbraucherinnen und Verbraucher notwendig. Daher nutzt United Internet regelmäßige Befragungen von Kundinnen und Kunden und ergänzende Marktforschungsinstrumente, um Optimierungspotenziale für Produkte, Prozesse und den Kundenservice abzuleiten. In die Doppelte Wesentlichkeitsanalyse von United Internet wurde die Sichtweise der Kundinnen und Kunden durch entsprechende Fachabteilungen wie Customer Experience einbezogen. Die gewonnenen Erkenntnisse wurden durch Umfrage- sowie Marktforschungsergebnisse gestützt.

Im Segment „Consumer Access“ wird der Kundenstimmungswert (KST) als Leistungsindikator für die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden verwendet. Die Bestimmung des KST basiert auf regelmäßigen Befragungen an entscheidenden Kontaktpunkten im Rahmen der Customer Journeys, die den gesamten „Lebenszyklus“ von Kundinnen und Kunden abdecken. Die Bewertung des KST erfolgt mit Hilfe von definierten Planzahlen und einer entsprechenden Bewertungsleitlinie. Zusätzlich werden aus Befragungen von Kundinnen und Kunden Optimierungspotenziale für Produkte und Prozesse abgeleitet.



Customer Journey: Vom Erstkontakt mit potenziellen Kundinnen und Kunden bis zur endgültigen Kaufentscheidung.

Im Segment „Consumer Applications“ wird in regelmäßigen Befragungen der Nutzen der angebotenen Produkte und Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden erhoben. Dieser wird anhand der drei KPIs Weiterempfehlung (Net Promoter Score – NPS), Kundinnen- und Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Index) und Kundinnen- und Kundenvertrauen (Trust Index) ermittelt.

Maßnahmen für Endverbraucherinnen und Endverbraucher, Nutzerinnen und Nutzer

Dieses Kapitel befasst sich mit den verschiedenen konkreten Maßnahmen, die sich an die Kundinnen und Kunden von United Internet richten. Diese reichen von der digitalen Sicherheit und dem Schutz von Verbraucherinnen und Verbrauchern über die Befähigung zur digitalen Teilhabe bis hin zum Kundenservice und dem Beitrag zur faktenbasierten Meinungsbildung.

Informationssicherheit für digitale Sicherheit und Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher

Als datenverarbeitendes Unternehmen trägt United Internet eine hohe soziale Verantwortung dafür, die dem Unternehmen übertragenen Daten zu schützen und damit Kundinnen und Kunden vor schädigenden Einflüssen zu bewahren. Das Vertrauen in entsprechende Maßnahmen zur Informationssicherheit bildet die Grundlage dafür, dass Kundinnen und Kunden United Internet ihre Informationen in Form digitaler Daten wie Fotos, Dokumenten und E-Mails anvertrauen.

Sicherheit im Netz ausbauen



Siehe [Europäische NIS 2 Richtlinie](#)

Siehe [BSI-Gesetz](#): Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Siehe [ISO 27001](#)

Der Anspruch von United Internet ist es, Informationen der Kundinnen und Kunden vor unerlaubten Zugriffen und Missbrauch zu schützen. Die Sicherheitsstrategien der einzelnen Segmente zielen darauf ab, die Schutzziele Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität konzernweit zu erreichen. Dabei setzt das Security Management der Segmente auf zielgerichtete technische und organisatorische Maßnahmen. Diese ergeben sich aus den Anforderungen der Sicherheitsrichtlinien, die sich wiederum an verschiedenen Kriterien orientieren. Dazu gehören international anerkannte Standards wie insbesondere die ISO 27001, aber auch gesetzliche Vorgaben, wie z. B. das TKG, die europäische NIS2 oder das BSI-Gesetz (BSIG).

Um die Produktlandschaft vor unerlaubten Zugriffen und Missbrauch zu schützen, werden die Maßnahmen kontinuierlich weiterentwickelt. Das Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) von United Internet orientiert sich an international anerkannten Standards wie z. B. ISO 27001, dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) IT-Grundschutz und BSI C5.

Auf Grundlage dieser Standards analysiert United Internet, ob ein angemessener, risikoorientierter und effektiver Umgang mit Herausforderungen bei der Informationssicherheit gegeben ist – vom Sicherheitsmanagement bis zur Umsetzung der Sicherheitsanforderungen in den operativen Security-Einheiten. Zudem ist die Planung und das Erreichen von Informationssicherheitszielen ein wesentliches Element bei der Implementierung und Aufrechterhaltung des ISMS.

Steuerung mit dem Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS)

Die Segmente haben jeweils ein ISMS im Einsatz. In Abstimmung mit der jeweiligen Geschäftsstrategie der Segmente wird das ISMS in den Segmenten „Consumer Access“, „Consumer Applications“ und „Business Applications“ durch den United Internet Group Information Security Officer (GISO) und die Segment Information Security Officers (SISOs) gesteuert, im Segment „Business Access“ durch den Head of Information Security Management. Ebenso ist ein Richtlinienmanagement im Einsatz. Die SISOs übernehmen das Informationssicherheits-Risikomanagement. Zudem erarbeiten sie Sicherheitshinweise,

Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Schulungen für Mitarbeitende und übernehmen die Behördenkommunikation, bspw. bei meldepflichtigen Sicherheitsvorfällen.

Der Fachbereich „Technical Security & Abuse Management“ verantwortet beratende Aufgaben in Bezug auf Sicherheitsarchitekturen sowie Applikations-, System- und Netzwerksicherheit. Hierbei werden Mitarbeitende in sicherer Entwicklung und sicherem Betrieb geschult, Sicherheitstests durchgeführt und eventuelle Sicherheitsvorfälle gemeinsam mit weiteren Fachbereichen behandelt. Darüber hinaus entwickelt und betreibt der Fachbereich Systeme, die in Abuse-Management-Prozessen genutzt werden. Diese Prozesse stellen sicher, dass Kundinnen und Kunden bei Sicherheitsvorfällen, die in ihrer eigenen Verantwortung liegen, dabei unterstützt werden, die Produkte von United Internet wieder sicher zu benutzen.

Die SISOs erfüllen segmentspezifische Rollen eines Sicherheitsbeauftragten, z. B. nach dem TKG. Sie berichten regelmäßig an die Technikvorstände der Segmente. Die Berichterstattung umfasst das Informationssicherheits-Risikoportfolio, aufgetretene relevante Sicherheitsvorfälle, ergriffene spezifische Maßnahmen, Ergebnisse von Sicherheitsprüfungen sowie die wichtigsten Sicherheitstrends. Unternehmensinterne Expertinnen und Experten für Sicherheitsarchitektur unterstützen GISO und SISOs bei der Konzeption und Umsetzung umfangreicher, segmentübergreifender Sicherheitsverbesserungen. Die finale Verantwortung für Informationssicherheit im Segment „Business Access“ liegt bei der Geschäftsleitung. Sie beauftragt den Head of Information Security Management und seinen Fachbereich sowie deren unterstützende Organisationen mit dem Betrieb und der kontinuierlichen Verbesserung des ISMS. Damit etabliert United Internet ein strukturiertes und zielgerichtetes Sicherheitsmanagement.

Im Segment „Business Access“ organisiert United Internet die Informationssicherheit im „Three-Lines-of-Defence-Modell (TLoD)“. Hierbei bildet der Bereich „Information Security Management“ die Second-Line-of-Defence. Der Fachbereich erstellt und verabschiedet u. a. Richtlinien und Arbeitsanweisungen, welche die Grundlage für die operativen Security-Maßnahmen, Anforderungen und Aktivitäten bilden. Diese werden dann in den verschiedenen Fachbereichen, der sogenannten First-Line-of-Defence, durch die entsprechenden Verantwortlichen umgesetzt. Zur Erkennung und einsteuernden Behebung von Security-Angriffen ist ein „Security Operations Center“ rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche tätig. Der Head of Information Security ist gleichzeitig der Sicherheitsbeauftragte gemäß TKG für das Segment „Business Access“ und berichtet regelmäßig an den Vorstand.



Three-Lines-of-Defence-Modell (TLoD): Konzept zur Organisation des Risikomanagements

Maßnahmen zum Schutz von Informationen

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) konstatiert eine kontinuierlich hohe Bedrohung im Cyber-Raum. Neben den Telekommunikationstechnologien werden bei United Internet auch Informationstechnologien zur Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen von Geschäftsprozessen eingesetzt, deren Verfügbarkeit und korrekte Funktionsweise durch Bedrohungen aus dem Internet oder von innen heraus gefährdet werden können. Neben dem Verfügbarkeitsrisiko besteht auch das Risiko, dass bei Hackerangriffen bspw. Daten von Kundinnen und Kunden ausspioniert, gelöscht oder missbräuchlich genutzt werden könnten. Potenzielle Bedrohungen aus dem Internet stellen hinsichtlich ihrer Auswirkungen eine der größten Risikogruppen für United Internet dar. Sicherheitslücken können für Kundinnen und Kunden weitreichende Folgen haben. Zur Eindämmung dieser Risiken bestehen bei United Internet u. a. die nachfolgend beschriebenen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen. Im Geschäftsjahr 2024 wurden bei United Internet keine Sanktionen in Form von Geldbußen für Sicherheitsverletzungen, oder andere sicherheitsrelevante Vorfälle, verhängt.



Siehe [Lage der IT-Sicherheit in Deutschland 2024](#)

Technische Maßnahmen

- **Sichere Softwareentwicklung:** Die beste Maßnahme gegen Sicherheitslücken ist deren präventive Vermeidung. Ein sicherer Softwareentwicklungs-Zyklus (Secure Software Development Lifecycle (SSDLC)), der von Beginn an durchgehend die Sicherheit in der Softwareentwicklung methodisch berücksichtigt, findet in unterschiedlichen Reifegraden in allen Segmenten Anwendung. Integrale Bestandteile der Produktentwicklung sind u. a. Maßnahmen wie Bedrohungsanalysen, Quellcode-Reviews im Vier-Augen-Prinzip, automatisierte Checks, Entwicklerdokumentationen sowie Anwendungstests. Im Zuge agiler Entwicklungsmethoden und neuer technischer Plattformen wird der SSDLC kontinuierlich in Richtung Softwareabhängigkeitsanalysen bis hin zu sicherem (Software-) Containerbetrieb ergänzt.
- **Global verteilter DDoS-Schutzschild:** „Distributed Denial of Service“-Angriffe (DDoS) sind verteilte sowie konzentrierte Angriffe aus dem Internet, welche die Verfügbarkeit von Diensten einschränken sollen. Um United Internet vor diesen Angriffen zu schützen, betreibt der Konzern zusammen mit Partnern einen selbstentwickelten, weltweit verteilten DDoS-Schutzschild, der kontinuierlich optimiert wird und in den Segmenten „Consumer Access“, „Consumer Applications“ und „Business Applications“ zum Einsatz kommt. Ein internes Team aus Expertinnen und Experten ist mit der kontinuierlichen Verbesserung der DDoS-Mitigierungs-Plattformen sowie der Erhaltung eines gleichbleibend hohen Sicherheitsniveaus betraut. Das Segment „Business Access“ nutzt das DDoS-Produkt eines externen Anbieters.
- **Konsequenter Einsatz von Verschlüsselung – Transport Layer Security (TLS):** TLS wird bei United Internet durchgehend für die verschlüsselte Übertragung der Daten von Kundinnen und Kunden eingesetzt. Die TLS-Absicherung stellt der Konzern auch den Kundinnen und Kunden zur Verfügung, um ihren Datenverkehr zu schützen, etwa beim Eingeben von Passwörtern oder von Zahlungsinformationen. United Internet orientiert sich bzgl. der Stärke der Verschlüsselung an anerkannten internationalen Autoritäten wie dem US-amerikanischen National Institute of Standards and Technology (NIST) oder dem deutschen BSI.
- **Georedundanz:** United Internet betreibt in Europa und den USA Rechenzentren an mehreren geographisch verteilten Standorten. So kann das Unternehmen Informationen an verschiedenen Standorten speichern und sichern sowie das Risiko von Betriebsunterbrechungen und Datenverlusten durch äußere Einflüsse minimieren.
- **Zertifizierung der eigenen Rechenzentren:** Um zu gewährleisten, dass United Internet den Kundinnen und Kunden höchste Sicherheitsstandards bietet, werden eigene Rechenzentren zertifiziert. Dazu gehören die Rechenzentren des Segments „Business Applications“, die im Zertifizierungs-Scope befindlichen Rechenzentren und Technikflächen des Segments „Business Access“ sowie Teile des Systembetriebs des Kundensupports und der Software-Entwicklung, die alle nach ISO 27001 und BSI-IT-Grundschutz zertifiziert werden. Über die Rechenzentren hinaus finden weitere Sicherheitszertifizierungen Anwendung, bspw. die in Deutschland anerkannten IT-Grundschutz- oder BSI C5 (Cloud Security)-Zertifizierungen, aber auch internationale Standards wie PCI DSS im Bereich elektronische Bezahlsysteme. Im Geschäftskundensegment wird darüber hinaus das Business Continuity Management (BCM) fortlaufend verbessert.



PCI DSS: Payment Card Industry Data Security Standard

Business Continuity Management (BCM): Organisationseinheit eines Unternehmens, die den Aufbau und Betrieb eines leistungsfähigen Notfall- und Krisenmanagements bearbeitet.

Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäfts-
kundensegmentArbeitskräfte in der Wert-
schöpfungsketteVerbraucherinnen und Verbrau-
cher, Endnutzende von
United Internet

Organisatorische Maßnahmen

- **Informationssicherheitsschulungen für Mitarbeitende:** Neben der Technik ist der Mensch ein wichtiger und allgegenwärtiger Teil der Sicherheitskette von United Internet. Basis-Trainings und Auffrischkurse informieren Mitarbeitende in Form von E-Learnings zu Sicherheitsthemen. Das E-Learning ist eine verpflichtende Maßnahme, die alle zwei Jahre wiederholt werden muss. Schulungen zum Wissensaufbau werden auch in Präsenz angeboten.
- **Spielregeln der Informationssicherheit:** Mit einem umfassenden Regelwerk bietet United Internet den Mitarbeitenden Orientierung in jedem Bereich der Informationssicherheit. Als formale Grundlage dienen die verpflichtenden Informationssicherheitsrichtlinien innerhalb des Konzerns. Dieses Regelwerk wird auf Segmentebene ständig weiterentwickelt und aktualisiert, um den neuesten technologischen Herausforderungen Rechnung zu tragen. Über unterschiedliche Kommunikationskanäle wird das Regelwerk zielgruppengerecht verbreitet. Neben den bereits erwähnten Schulungsangeboten gibt es im Intranet Hinweise und Erläuterungen zu den Regeln für die wichtigsten Rollen von Mitarbeitenden. Auch in der regelmäßigen Einführungsveranstaltung, in Security Trainings, sowie im Intranet sind Anlaufstellen benannt, denen Mitarbeitende mögliche Sicherheitsvorfälle oder einen entsprechenden Verdacht unverzüglich melden müssen. Diese Meldepflicht umfasst Ereignisse, bei denen gegen die bestehenden Regelungen verstoßen wird oder die eine sonstige Bedrohung für den Konzern darstellen können.
- **Security Audits:** Um die Wirksamkeit der ISMS in den Segmenten sicherzustellen, werden Produkt-, Prozess- und System-Audits durchgeführt. Diese werden durch eigenverantwortliche Prüfungen der Fachbereiche sowie durch weitere Audits ergänzt. Diese oft extern vergebenen Audits werden durch die dezentrale Sicherheitsorganisation unterstützt. Ein vermehrt genutztes Instrument sind Reifegradmodelle. Reifegradmodelle bieten eine effiziente Möglichkeit, aufwendige und gleichzeitig tiefergehende Audits zielgerichteter zu steuern. Sie ermöglichen es, Audits in der Planung dort zu platzieren, wo sie eine Reifegradentwicklung am effektivsten unterstützen. Insbesondere in den technischen Fachbereichen mit Verantwortung für die Daten von Kundinnen und Kunden wird ein von der Informationssicherheit entwickeltes Sicherheitsreifegradmodell verwendet. Die Fachbereiche profitieren dabei von einer klaren Analyse ihrer Entwicklung. Das Modell stellt zudem ein Instrument zur eigenverantwortlichen, gezielten und vergleichbaren Weiterentwicklung dar.
- **Kontinuierliches Monitoring:** Um eine etwaige Gefährdung von Daten schnellstmöglich zu entdecken, werden die verschiedenen IT-Systeme im Rahmen eines kontinuierlichen Monitorings überwacht. Ein intern angepasstes und im Geschäftsjahr 2024 auf eine modernere Plattform migriertes „Security Incident and Event Management System (SIEM)“ unterstützt neben dem lokalen Monitoring die Erfassung von Vorfällen und kann angemessene Reaktionen anstoßen. Für eine kontinuierliche Verbesserung werden die Erkennungszeiten gemessen, um sicherheitsrelevante Vorfälle (z. B. Angriffe) von nicht-sicherheitsrelevanten Vorfällen (z. B. unterbrochene Stromkreisläufe) zu unterscheiden. Ebenso werden die Reaktionszeiten erfasst, die von der Meldung bis zur Behebung eines Problems vergehen. Für bestimmte sicherheitsrelevante Schutzziele, z. B. „Verfügbarkeit“, hat United Internet zudem interne Zielgrößen definiert.

Umgang mit Sicherheitsvorfällen

In jedem Geschäftssegment besteht ein standardisierter Prozess für den Umgang mit Sicherheitsvorfällen im Einklang mit Standards wie der ISO 27001. Nach dem Erkennen eines wesentlichen Vorfalls wird die Entstörung durch einen geschulten „Incident Manager“ übernommen. Dieser zieht bei Bedarf das Sicherheitsteam oder externe Beratungsunterstützung hinzu.

Bei der Integration von übernommenen Gesellschaften prüft United Internet vor dem Zusammenschluss sowie an Schlüsselstellen im weiteren Integrationsprozess grundsätzlich die bestehenden technischen und organisatorischen Informationssicherheitsmaßnahmen¹. Hierbei wird eine Reifegradanalyse basierend auf internationalen Standards durchgeführt. Der ermittelte Reifegrad wird um eine Risikobetrachtung mit Handlungsempfehlungen ergänzt. Je nach Ergebnis und Geschäftsstrategie werden verschiedene Integrationsmaßnahmen beschlossen und umgesetzt. Die Sicherheitsorganisationen der Segmente bewerten den Reifegrad und die anzusetzenden Maßnahmen und prüfen, ob es sinnvoll ist, die übernommene Gesellschaft in das ISMS von United Internet zu integrieren. Ziel ist es, einen angemessenen und konzernweiten Sicherheitsstandard zu etablieren und zu erhalten.

Datenschutz

United Internet sichert den Schutz persönlicher Daten und die Prüfung der Zulässigkeit von Datenverarbeitungen gemäß der europäischen DSGVO sowie der nationalen Vorschriften der Länder, in denen United Internet aktiv ist. Dies ist nicht nur eine Compliance-Anforderung, sondern liegt im eigenen Interesse von United Internet. Denn der rechtmäßige, sichere und verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten, insbesondere im Zusammenhang mit der Internetnutzung, steht permanent im Fokus der Öffentlichkeit. Insbesondere die Kundinnen und Kunden vertrauen United Internet im Rahmen der weltweit rund 29 Mio. kostenpflichtigen Verträgen sowie der rund 39 Mio. werbefinanzierten Free-Accounts ihre Daten an. Daher gehört es zum Selbstverständnis des Unternehmens, ein hohes Maß an Sicherheit zu gewährleisten und Daten konsequent zu schützen. Der Datenschutz und die Informationssicherheit bei United Internet orientieren sich stets an den aktuellen Anforderungen und dem hohen Niveau des europäischen und deutschen Datenschutzes.

Um dem unternehmenseigenen Anspruch gerecht zu werden und den Kundinnen und Kunden einen selbstbestimmten Umgang mit ihren Daten zu ermöglichen, ist der Schutz personenbezogener Daten ein zentraler Bestandteil der Unternehmensphilosophie von United Internet. Gleichzeitig ist dieser Schutz Grundvoraussetzung für die Geschäftstätigkeit des Unternehmens. United Internet bekennt sich ausdrücklich zum Datenschutzrecht als unabdingbarem Grundrecht und hat entsprechende Prozesse aufgesetzt, die gewährleisten sollen, dass die Datenschutzrechte fortlaufend im Unternehmensalltag berücksichtigt werden. Verletzungen datenschutzrechtlicher Vorschriften können u. a. durch menschliches Fehlverhalten oder technische Schwachstellen hervorgerufen werden. Dadurch könnte United Internet das Vertrauen von Kundinnen und Kunden verlieren.

Das Ziel der Maßnahmen im Bereich Datenschutz ist es deshalb, die Datenschutzkonformität bei United Internet konzernweit sicherzustellen und in den Systemen, Prozessen und Produkten zu verankern. In der Praxis gilt es, Entwicklungen auf gesetzgeberischer Ebene, bei der Rechtsprechung und der Praxis der Aufsichtsbehörden zu verfolgen, genau wie auch technologische Risiken und Bedrohungsszenarien zu überwachen und das Datenschutzmanagementsystem auf dieser Grundlage kontinuierlich anzupassen. Hierfür haben die Segmente für ihre Bereiche jeweils eigene Datenschutzorganisationen, Richtlinien und Prozesse geschaffen. In den Segmenten sind eigene Datenschutzfachbereiche aufgebaut und Datenschutzbeauftragte benannt worden. Weitere Datenschutzrollen sind an jenen Stellen implementiert, wo dies zur Umsetzung der Datenschutzziele unter Berücksichtigung des jeweiligen Segments, seiner Größe und der Risiken erforderlich ist.

¹ Dieser Prozess gilt nicht für das Segment „Business Access“.

Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Mit den nachfolgenden Instrumenten stellt United Internet die Datenschutzkonformität im Konzern sicher:

- **Einbindung der Datenschutzexpertise in den Produktentwicklungsprozess:** Die Datenschutzfachbereiche und Datenschutzkoordinatorinnen und -koordinatoren beraten intern zu datenschutzrechtlichen Fragestellungen, die z. B. bei Produktdesign und Produktentwicklung (Privacy by Design oder Privacy by Default) oder im Rahmen von vertraglichen Vereinbarungen auftreten.
- **Umfangreiche und verständliche Regelwerke:** Mit internen Richtlinien und Prozessen fördert United Internet die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorgaben und Best Practices. Es wird u. a. festgehalten, welche Grundregeln des Datenschutzes einzuhalten sind, wie E-Mail und Internet sicher genutzt werden können oder was es bei Vor-Ort-Besuchen von externen Besucherinnen und Besuchern im Unternehmen zu beachten gilt.
- **Prävention durch regelmäßige Datenschutzbildungen:** Der Anspruch von United Internet ist es, dass jede und jeder Mitarbeitende dazu beiträgt, personenbezogene Daten rechtmäßig zu verarbeiten und dafür Sorge zu tragen, dass insbesondere sensible Informationen nicht in unbefugte Hände gelangen. Dafür schult United Internet die Mitarbeitenden regelmäßig.
- **Kontakt zu den Aufsichtsbehörden:** Die Datenschutzfachbereiche von United Internet stehen im regelmäßigen Kontakt mit den zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden, insbesondere, um Anliegen von Kundinnen und Kunden zu bearbeiten, die über Aufsichtsbehörden weitergeleitet wurden. Für Datenschutzvorfälle sind Melde- und Prüfprozesse festgelegt. Im Falle einer Meldepflicht werden sie an die Aufsichtsbehörden gemeldet. Im Geschäftsjahr 2024 gab es 27 Meldungen an die zuständigen Aufsichtsbehörden für Datenschutz.
- **Wirksame Detektion durch Beschwerdemechanismen:** Datenschutzbezogene Anfragen und Beschwerden von Kundinnen und Kunden werden von geschulten Mitarbeitenden in speziellen Datenschutzteams in enger Abstimmung mit den Datenschutzfachbereichen der jeweiligen Unternehmenssegmente bearbeitet. Darüber hinaus haben Mitarbeitende jederzeit die Möglichkeit, sich vertraulich an die Datenschutzfachbereiche oder ihren Datenschutzbeauftragten zu wenden, um datenschutzrelevante Vorgänge ihres Arbeitsalltags zu besprechen.
- **Wirksamkeitsüberwachung durch Kontrollen:** Die Datenschutzfachbereiche von United Internet haben jederzeit die Möglichkeit und Befugnis, interne Datenschutzkontrollen durchzuführen. Ergänzend können bei Bedarf unabhängige Audit-Organisationen beauftragt werden, externe objektive Datenschutzaudits durchzuführen, um interne Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Daneben sind die Datenschutzfachbereiche im Rahmen von Kontrollmaßnahmen zur Überprüfung von Dienstleistungsunternehmen und Subdienstleistungsunternehmen berechtigt.
- **Mehr Datensicherheit durch stetige Weiterentwicklung der technischen und organisatorischen Schutzmaßnahmen:** Kundinnen und Kunden vertrauen United Internet ihre persönlichen Daten an. Um diese Daten schützen zu können, werden die implementierten Sicherheitsstandards der Segmente kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert.

Beachtung des Jugendschutzes

United Internet setzt sich für Jugendschutz und Aufklärung zum Verhalten im Internet für Kinder und Jugendliche ein. Das Internet spielt für Kinder und Jugendliche im Alltag eine zentrale Rolle – ob zur Kommunikation, für Unterrichtsrecherchen oder zur Unterhaltung. Oft fehlt es ihnen jedoch an der erforderlichen Medienkompetenz und Erfahrung, um mit ihnen unbekannten Lebenssachverhalten oder



Siehe Allgemeine Richtlinien auf der Website von United Internet Media

nicht für sie geeigneten Inhalten im Netz umzugehen. Dies führt dazu, dass sie Risiken schwer einschätzen und sich daher nicht ausreichend selbst schützen können. Es bedarf je nach Entwicklungsstand daher geeigneter Maßnahmen und der Aufklärung zu möglichen Gefahren und Risiken. Nur so kann United Internet einen angemessenen Schutz für Kinder und Jugendliche gewährleisten und ihnen einen sicheren und altersgerechten Umgang mit dem Internet ermöglichen.

United Internet achtet sowohl bei eigenen Produkten und Services als auch bei Partnerangeboten auf die Einhaltung der jugendschutzrechtlichen Vorgaben. Im Rahmen von Produktentwicklungen und -einführungen finden interne Prüfungen und, falls erforderlich, entsprechende Anpassungen statt. So stellt United Internet sicher, dass Kinder und Jugendliche nicht mit ungeeigneten Inhalten konfrontiert werden. Darüber hinaus wird sowohl bei redaktionellen Inhalten als auch bei Werbung auf jugendschutzrechtliche Vorgaben geachtet. United Internet erreicht, etwa über die Steuerung der Darstellungen und Sendezeiten, die Balance zwischen einem umfassenden Informationsangebot und dem Schutz von Kindern und Jugendlichen.

Als Ansprechpersonen für den Jugendschutz haben die Segmente Jugendschutzbeauftragte bestellt, die intern die verschiedenen Fachbereiche und Funktionen beraten. Gleichzeitig sind sie zentrale Ansprechpersonen für externe Stakeholderinnen und Stakeholder, führen den regelmäßigen Austausch mit anderen Jugendschutzbeauftragten und vertreten United Internet bei Verbänden sowie gegenüber Aufsichtsbehörden. Im Geschäftsjahr 2024 wurde ein weiterer Jugendschutzbeauftragter bestellt und die Zuständigkeit der Jugendschutzbeauftragten auf jeweils ein Segment ausgerichtet, sofern das Thema für das jeweilige Geschäftsmodell relevant ist. Darüber hinaus sind für die Portale von United Internet Jugendschutz-E-Mail-Postfächer eingerichtet, die im jeweiligen Impressum und Jugendschutzbereich angegeben sind. Externe können über die hinterlegten Postfächer die Jugendschutzbeauftragten bei Fragen oder Beanstandungen kontaktieren.

Über diese Kontaktinformationen hinaus sind in den jeweiligen Jugendschutzbereichen¹ Erläuterungen und Hinweise zusammengestellt, die zur Aufklärung und Stärkung der Medienkompetenz von Kindern, Jugendlichen und Eltern dienen. Dazu zählen Verweise auf Jugendschutzprogramme sowie Hinweise zu Beratungsangeboten und Anlaufstellen für bestimmte Themen und Problemfelder in Verbindung mit der Internetnutzung.

Das Segment „Consumer Applications“ stellt die Seriosität und Vertrauenswürdigkeit der Werbeumfelder auf den Portalen WEB.DE und GMX sicher, insbesondere durch Jugendschutzmaßnahmen wie dem Unterlassen des Targetings Minderjähriger. Werbung für Alkohol, Tabak und Erotik ist stark eingeschränkt. Richtlinien verbieten Werbemittel, die gegen Gleichberechtigung oder Diversität gerichtet sind. Nicht zugelassen sind Werbemittel, die gesellschaftliche Gruppen diffamieren oder verfassungswidrige, staatsgefährdende, sexistische, rassistische, gewalt- oder kriegsverherrlichende Inhalte enthalten.

Befähigung zu digitaler Teilhabe

United Internet ermöglicht vielen Menschen den Zugang zu einer digitalisierten Welt. Dabei verändern und entwickeln sich die Ansprüche der Kundinnen und Kunden an die Produkte und Services kontinuierlich. Entsprechend ist es ein zentrales Interesse von United Internet, das Angebot stetig weiterzuentwickeln und damit die Zufriedenheit gegenwärtiger und zukünftiger Kundinnen und Kunden zu gewährleisten. Dies zeigt sich anhand verschiedener Projekte und Maßnahmen.

¹ Im Segment „Consumer Access“ gibt es keinen Jugendschutzbereich, aber einen Jugendschutzbeauftragten.

Mitarbeitende bei United Internet

Arbeitskräfte in der Wert-schöpfungskette

**Verbraucherinnen und Verbrau-
cher, Endnutzende von
United Internet**

Kundenorientierung im Geschäfts-kundensegment

Im Segment „Consumer Access“ wird beim Bau des europaweit ersten vollständig virtualisierten Mobilfunknetzes von Beginn an auf die innovative Open-RAN-Technologie gesetzt. Leistungs- und Produktangebote werden kontinuierlich unter Einbezug von Interessen der Kundinnen und Kunden weiterentwickelt.

Das Segment „Business Applications“ beteiligt sich an verschiedenen Initiativen zur Förderung der digitalen Infrastruktur in Europa. Eine dieser Initiativen ist GAIA-X, ein Projekt für föderierte Dateninfrastrukturen, das darauf abzielt, die Datensouveränität zu erhöhen und Nutzerinnen und Nutzern mehr Kontrolle über die Speicherung, Verarbeitung und den Austausch ihrer Daten innerhalb eines sicheren, offenen Rahmens zu ermöglichen. Eine Initiative für die Entwicklung von Cloud-Architekturen zur Förderung der Digitalisierung in Europa ist IPCEI-CIS. Durch die Initiative wird der Ausbau einer energieeffizienten, digitalen Infrastruktur beschleunigt, was mehr Menschen ermöglicht, sich in der digitalen Wirtschaft zu engagieren. United Internet bietet in diesem Kontext neben der Möglichkeit, einen eigenen Internetauftritt zu gestalten, auch die Infrastruktur zum Teilen eigener Inhalte, Meinungen, Produkte und Dienstleistungen. Damit wird nicht nur die digitale Wirtschaft Europas gefördert, sondern auch die Meinungsvielfalt. Anstößige, illegale oder unmoralische Inhalte sind durch spezifische Nutzungsbedingungen ausgeschlossen.

Von den zum Unternehmen gehörenden Marken GMX und WEB.DE werden E-Mail-Postfächer mit zugehörigem Cloud-Speicherplatz angeboten. Die FreeMail-Angebote sind für Nutzerinnen und Nutzer kostenlos und ermöglichen damit auch sozial benachteiligten Gruppen die Teilhabe am digitalen Alltag. Informationskanäle, wie die Blogs der Portale von United Internet, vermitteln mit ihren leicht verständlichen Tipps rund um E-Mail, Digitales und Sicherheit wichtige Kompetenzen für den Umgang mit den neuen Medien. Im Kontext der digitalen Teilhabe für Kinder und Jugendliche werden Eltern und Erziehungsberechtigte im Blog sowie im Quartalsnewsletter für einen gesunden Umgang mit digitalen Medien sensibilisiert, z. B. zu „Cybersicherheit für Kids“. In diversen Blog-Artikeln werden gesellschaftspolitische Gefahren im digitalen Raum adressiert, die durch Hate Speech, Fake News oder gefälschte Bilder entstehen. Zusätzlich werden kritisch zu betrachtende Internettrends wie Sharenting oder Kinder-Influencer thematisiert.

E-Mail Accounts mit hohen Sicherheitsstandards

Bei E-Mails hat der Schutz der Daten von Kundinnen und Kunden höchste Priorität. E-Mails und Daten werden bei United Internet nach den Vorgaben der europäischen DSGVO verarbeitet und ausschließlich in Deutschland nach deutschem Datenschutz gespeichert. Um die Sicherheitsstandards zum Schutz sensibler Daten im Marktumfeld aktiv mitzugestalten, engagieren sich die zum Unternehmen gehörenden Marken GMX und WEB.DE gemeinsam mit anderen Unternehmen in Initiativen wie „E-Mail made in Germany“ und „Cloud made in Germany“ für mehr Datensicherheit. Die E-Mail-Portale arbeiten kontinuierlich daran, unerwünschte oder schädliche Nachrichten, sogenannte Spam-Mails, besser zu erkennen und zu filtern, damit diese die Nutzerinnen und Nutzer gar nicht erst erreichen. Spam reicht dabei von gefährlichen bzw. schadhaften E-Mails, die der Verbreitung von Viren oder dem Phishing dienen, bis hin zu unerwünschten, z. B. häufig versandten Massen-Werbemails.

Im Geschäftsjahr 2024 ist es den E-Mail-Anbietern durch verbesserte Methoden und die Anwendung von „Data Science“ gelungen, den Anteil der erkannten und herausgefilterten Spam-Mails durch die kontinuierliche Weiterentwicklung der Spam-Scanner erneut zu verbessern. So konnte die Rate der durch die Kundinnen und Kunden als Spam markierten E-Mails im Posteingang um 11% im Vergleich zum Vorjahr reduziert werden. Dadurch wurde nicht nur die Relevanz der eingehenden E-Mails, sondern auch deren Sicherheit für die weitere Nutzung gesteigert.



Siehe [GAIA-X](#)

Siehe [IPCEI-CIS](#): IPCEI Next Generation Cloud Infrastructure and Services



Sharenting: Beschreibt das Teilen von Fotos und Videos von Kindern durch die Eltern oder andere Erwachsene im Internet.



Siehe E-Mail made in Germany von [GMX](#) und [WEB.DE](#)

Siehe Cloud made in Germany von [GMX](#) und [WEB.DE](#)



Phishing: „Angeln nach Passwörtern“ über Betrüger-E-Mails oder -Internetseiten



Siehe [European netID Foundation \(EnID\)](#)

Der europäische Login-Standard: netID

Bei nahezu allen Angeboten im Internet, wie z. B. Online-Shops, sozialen Medien oder App-Stores, müssen sich Nutzerinnen und Nutzer registrieren und mit Profilnamen und Passwort anmelden. Diese Vielzahl an Kenn- und Passwörtern stellt Kundinnen und Kunden vor eine große Herausforderung. Eine Lösung stellen „Single-Sign-on“-Dienste dar, mit denen sich Nutzerinnen und Nutzer mit einer Kombination aus E-Mail-Adresse und Passwort bei zahlreichen Online-Diensten registrieren können. Um eine europäische Alternative zu US-amerikanischen Angeboten zu schaffen, gründete United Internet im März 2018 zusammen mit der Mediengruppe RTL Deutschland und ProSiebenSat.1 die Stiftung „European netID Foundation (EnID)“. Die unabhängige Stiftung entwickelte mit dem offenen Standard netID einen zentralen Login „made in Europe“, mit dem sich netID-Kundinnen und -Kunden bei aktuell über 90 Partnerangeboten einloggen können. Derzeit gibt es ca. 15 Mio. aktive netID-Nutzerinnen und Nutzer außerhalb des Netzwerks von United Internet. netID-Account-Anbieter sind u. a. die E-Mail-Plattformen von United Internet, deren Nutzerinnen und Nutzer sich mit ihrem bestehenden Account über netID bei den teilnehmenden Partnerangeboten anmelden können.



Third Party Cookies: Jene Cookies, die nicht vom Webseitenbetreiber selbst stammen, sondern von Dritten.

Darüber hinaus werden Nutzereinwilligungen mit netID stabil und geräteübergreifend gespeichert. Hierfür verwendet netID einen stabilen Account-basierten Identifier. netID unterliegt den europäischen Datenschutzrichtlinien der DSGVO. Dabei überprüft die Stiftung alle Standards, Partner sowie Account-Anbieter innerhalb der Initiative. Die Stiftung achtet besonders auf Transparenz und die Datensouveränität der Nutzerinnen und Nutzer. So können diese eine Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten jederzeit selbstbestimmt in einem „Privacy Center“ erteilen oder wieder entziehen. Das ermöglicht eine bessere Datenkontrolle im Internet.

Frei zugängliche Nachrichtenquellen



Siehe [Digital News Report 2024](#)

Die zum Unternehmen gehörenden Marken bieten Nutzerinnen und Nutzern neben E-Mail- und Cloud-Services auch unbeschränkten Zugang zu Inhalten aus der eigenen, unabhängigen Redaktion. Das redaktionelle Nachrichtenangebot ist nicht auf den deutschen Markt beschränkt, sondern existiert ebenso auf den angepassten Länder-Portalen, z. B. in Österreich und der Schweiz. Für weitere Länder-Portale in den USA, Großbritannien, Frankreich und Spanien wird den Nutzerinnen und Nutzern ein automatisiertes Nachrichtenangebot in der jeweiligen Landessprache angeboten. Für Werbeanzeigen gelten in allen Fällen strenge Richtlinien, um Kundinnen und Kunden bspw. vor irreführender Werbung oder Angeboten z. B. aus der Tabakbranche zu schützen. 9 % der deutschen Internetnutzerinnen und -nutzer verwenden wöchentlich GMX, 12 % WEB.DE als Nachrichtenquellen. 5 % (GMX) bzw. 7 % (WEB.DE) der Nutzerinnen und Nutzer greifen sogar mindestens dreimal in der Woche auf die beiden FreeMail-Portale zu, um sich zu informieren. Dies belegt der Digital News Report 2024 des Reuters Instituts.

Gefahren für faktenbasierte Meinungsbildung



Siehe [World Economic Forum](#)

Siehe [Medienvielfaltsmonitor](#)

Das World Economic Forum hat in seinem Jahresbericht 2024 die Themen „misinformation and disinformation“ als höchstes globales Risiko für die kommenden zwei Jahre benannt. Aufgrund der hohen Reichweiten der redaktionellen Angebote der Marken von United Internet wird diesen eine hohe Meinungsmacht zugemessen. Gemäß dem Medienvielfaltsmonitor der Landesmedienanstalten nehmen WEB.DE mit 3,5 % und GMX mit 3,0 % die Plätze 2 und 3 im Online-Meinungsmarkt ein.

Der Redaktion der Portale von United Internet kommt damit eine besondere Verantwortung für eine informierte und fundierte Meinungsbildung zu. Um der Verbreitung von Fake News sowie den damit verbundenen Gefahren für die Lesenden entgegenzuwirken, hat die Redaktion verschiedene Konzepte entwickelt:

Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäftskundensegment

Arbeitskräfte in der Wertschöpfungskette

Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende von United Internet

Redaktionelle Leitlinien

- Die Regeln, nach denen die Redaktion arbeitet, werden gegenüber der Öffentlichkeit transparent gemacht und veröffentlicht.
- Spezifische Fragestellungen der Leserinnen und Leser werden in weiterführenden Artikeln in der Rubrik „So arbeitet die Redaktion“ aufgegriffen und erklärt.



Siehe WEB.DE: [So arbeitet die Redaktion](#)



Siehe WEB.DE: [Leitbild: So arbeitet die Redaktion](#)

Feedback von Nutzerinnen und Nutzern

- Regelmäßige Aktionstage für Leserinnen und Leser werden genutzt, um mögliche Verbesserungspotenziale in der Berichterstattung zu identifizieren.
- Ein eigenes Communitymanagement bearbeitet jeden Tag hunderte Rückmeldungen von Nutzerinnen und Nutzern, um auf deren Feedback unmittelbar eingehen zu können.



Siehe WEB.DE: [Feedback](#)

Transparenz

- Besitzverhältnisse, Finanzierung und redaktionelle Leitlinien sind in einem Fragebogen der von Reporter ohne Grenzen initiierten „Journalism Trust Initiative“ veröffentlicht. Die Antworten dieses Fragebogens sind zudem nach unabhängiger Prüfung durch Deloitte nach dem CEN-Standard 17493 zertifiziert worden. Die Zertifizierung wird alle zwei Jahre erneuert.



Siehe [Journalism Trust Initiative](#)

Siehe [GMX News](#)

Siehe [WEB.DE News](#)



Siehe [Nachhaltigkeitspreis Medien Bayern](#)

Für die transparente Arbeitsweise, die bspw. Quellen offenlegt, Fehler für Leserinnen und Leser nachvollziehbar korrigiert sowie klar zwischen Meinungs- und Informationsinhalten unterscheidet, wurde die Redaktion Ende 2023 mit dem Nachhaltigkeitspreis Medien Bayern ausgezeichnet.

Konkrete Ziele

- Regelmäßige Rezertifizierung des Nachrichtenangebots der Portale nach dem CEN-Standard 17493. Nächste Rezertifizierung Anfang 2026.
- Regelmäßiges Update des Leitfadens des Nachhaltigkeitspaktes Medien. Nächstes Update bis Ende 2025.



Siehe [Nachhaltigkeitspakt Medien](#)

Kundenservice für Endkundinnen und Endkunden

Sicherstellung der Servicequalität

Der Kundenservice ist häufig der erste Kontaktpunkt, den Endkundinnen und Endkunden wählen, wenn sie Hilfestellung zu den Produkten und Services von United Internet benötigen. Umso wichtiger sind hier eine gute Erreichbarkeit und eine sachkundige Beratung, die schnellstmöglich zur Lösung der Anliegen von Kundinnen und Kunden beiträgt. In den Segmenten „Consumer Access“ und „Consumer Applications“ liegt der besondere Fokus auf Produkten und Services für das Privatkundensegment.

Im Segment „Consumer Access“ werden durchschnittlich 36 Online-Befragungen im Monat bei Kundinnen und Kunden durchgeführt. Mehr als 90.000 Kundinnen und Kunden nutzen monatlich diese Möglichkeit, um Feedback zu geben. Die Rückmeldungen zu den Befragungen, insbesondere auch die Freitexte, werden detailliert ausgewertet und zur Ableitung von Optimierungspotenzialen genutzt, sowohl bei Produkten, den Prozessen als auch im Kundenservice. Um ein umfassendes Bild der Kundinnen und Kunden zu bekommen, werden die Onlinebefragungen um weitere Instrumente der qualitativen und quantitativen Marktforschung, der Datenanalyse sowie der Recherche von Sekundärquellen ergänzt. Insgesamt wurden im Geschäftsjahr 2024 die monatlichen Online-Befragungen um 18 zusätzliche Befragungen ergänzt.

Maßnahmen und Projekte zur Steigerung der Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden beinhalten u. a.:

- **Störungsfall:** Persönliche Betreuung bei Störung
- **Migration von Kundinnen und Kunden:** Durchführung der Migration auf das 5G-Netz inkl. Befragung der Migrationskundinnen und -kunden und enges Monitoring der Netzzufriedenheit
- **Mobilfunk-Onboardingprozess inkl. Rufnummernportierung (MNP):** Überprüfung und Überarbeitung des Onboarding-Prozesses im Sinne einer konsistenten, fehlerfreien und verständlichen Kommunikation
- **Broadband-Onboardingprozess (DSL und FTTH):** Regelmäßiges Testen der Prozesse auf Funktionalität sowie Überprüfung der Prozesse im Sinne einer konsistenten, fehlerfreien und verständlichen Kommunikation
- **Regelmäßige Marktforschung:** Regelmäßige Durchführung von Marktforschung und damit einhergehende Evaluierung der Markenimage-Attribute



DSL: Digital Subscriber Line. Bezeichnet Übertragungsstandards, die es ermöglichen, Daten mit hohen Übertragungsraten zu übertragen.

FTTH: Fiber to the Home. Glasfasernetz wird direkt nach Hause verlegt

Um den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden noch besser entsprechen zu können, hat United Internet im Geschäftsjahr 2024 die Analysen von Customer Journeys intensiviert.

Im Segment „Consumer Access“ wurden in cross-funktionalen Teams bestehende Customer Journeys visualisiert, diskutiert und Maßnahmen daraus abgeleitet. Diese Erkenntnisse wurden mit den Vorständen geteilt. Das Format wird regelmäßig wiederholt. Neben den bereits vorhandenen Befragungen wurden zu speziellen Fragestellungen Kundinnen und Kunden telefonisch kontaktiert sowie Tiefeninterviews durchgeführt, die bei der konkreten Analyse auffälliger Fehler halfen.

Das Segment „Consumer Applications“ stellt die Qualität im Kundenservice durch genaue Arbeitsanweisungen und eine umfassende Wissensdatenbank sicher. Das Kundenservicekonzept basiert auf einem strukturierten Authentifizierungsprozess, der sicherstellt, dass nur berechtigte Kundinnen und Kunden Zugang zu Informationen und Unterstützung bzgl. ihres E-Mail-Postfachs erhalten. Der Prozess beginnt mit der Identitätsprüfung, bei der Kundinnen und Kunden grundlegende Informationen wie ihren vollständigen Namen, die registrierte E-Mail-Adresse und weitere kundenspezifische Daten im telefonischen Kontakt mitteilen müssen. Nur nach erfolgreicher Authentifizierung ist eine Auskunft über das jeweilige E-Mail-Postfach möglich, genau wie eine Unterstützung bei spezifischen Anliegen. Die Mitarbeitenden des Kundenservice sind darin geschult, den Authentifizierungsprozess freundlich und effizient durchzuführen und Kundinnen und Kunden bei Bedarf zu unterstützen. Durch diesen Ansatz wird nicht nur die Sicherheit der Daten gewährleistet, sondern auch das Vertrauen in den Service gestärkt. Das Konzept fördert eine sichere und transparente Kommunikation zwischen dem E-Mail-Anbieter und seinen Kundinnen und Kunden, während gleichzeitig die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen sichergestellt wird.

Zur Fortschrittsmessung wird im Segment „Consumer Applications“ derzeit daran gearbeitet, einen „Quality Feedback Report“ mit den gängigen KPI wie dem Net Promoter Score (NPS) und dem Feedback von Kundinnen und Kunden einzuführen.

Mitarbeitende bei United Internet

Kundenorientierung im Geschäfts-
kundensegmentArbeitskräfte in der Wert-
schöpfungskette**Verbraucherinnen und Verbrau-
cher, Endnutzende von
United Internet**

Stabilität des Mobilfunknetzes

Die Produkte des Segments „Consumer Access“ sowie die dazu benötigten Geschäftsprozesse basieren auf einer komplexen technischen Infrastruktur und einer Vielzahl an Softwaresystemen (für Mobilfunkmasten, Rechenzentren, Kundenverwaltungsdatenbanken, Statistiksysteme etc.). Die ständige Anpassung an sich verändernde Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden führt zu einer zunehmenden Komplexität dieser technischen Infrastruktur, an der regelmäßige Änderungen vorgenommen werden müssen. In der Folge, aber auch durch größere technische Umstellungen (wie bspw. die Migration von Datenbeständen), kann es zu Störungen oder Ausfällen kommen. Dazu wird im Kapitel zu unternehmensspezifischen Governance-Themen berichtet. Sollten davon z. B. Leistungssysteme betroffen sein, könnte „Consumer Access“ gegenüber Kundinnen und Kunden die zugesicherte Leistung vorübergehend nicht mehr erbringen.

Diesen Risiken begegnet United Internet durch gezielte Architekturadaptierungen, Qualitätssicherungsmaßnahmen und eine räumlich getrennte (georedundante) Auslegung der Kernfunktionalitäten. Darüber hinaus werden verschiedene soft- und hardwarebasierte Sicherheitsvorkehrungen eingesetzt, die dazu dienen, Infrastruktur und Verfügbarkeit zu schützen. Durch die Teilung von Aufgaben werden risikobehaftete Handlungen oder Geschäftsvorfälle nicht von einem Mitarbeitenden allein, sondern nach dem „Vier-Augen-Prinzip“ ausgeführt. Manuelle und technische Zugriffsbeschränkungen stellen darüber hinaus sicher, dass Mitarbeitende nur in ihren Verantwortungsbereichen tätig sind. Als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme gegen Datenverlust werden die vorhandenen Datenbestände einer regelmäßigen Datensicherung unterzogen und in georedundanten Rechenzentren gespeichert.

Beim Aufbau und Betrieb des vollständig virtualisierten 5G-Mobilfunknetzes auf Basis der neuen Open-RAN-Technologie arbeiten die Segmente „Consumer Access“ und „Business Access“ zusammen. Ergebnis der Kooperation ist die Anbindung der 5G-Standorte, bestehend aus Front-, Mid- und Backhaul-Anbindungen, der Betrieb des Backbone-Netzes und der Ausbau dedizierter Rechenzentren für den Netzbetrieb. Aufgrund der als wesentlich identifizierten Bedeutung dieser Telekommunikationsinfrastruktur für United Internet wird dieser Sachverhalt entsprechend ausführlicher in dem Kapitel für unternehmensspezifische Themen im Bereich Governance behandelt.



Backhaul-Anbindung: Anbindung einer am äußeren Rand des Netzwerks befindlichen Komponente an das innere Netzwerk.

Unternehmensspezifische Themen im Bereich „Social“: Kundenorientierung im Geschäftskundensegment



Siehe „Einbezug von Endkundinnen und Endkunden“, S. 87

Die Segmente „Business Applications“ sowie „Business Access“ legen den Fokus auf Produkte und Dienstleistungen für Geschäftskunden. Die im Folgenden beschriebenen Maßnahmen betreffen die potenzielle Auswirkung „Folgeschäden für Kundinnen und Kunden durch schlechte Servicequalität“ und beziehen sich damit auf den Geschäftskundenservice. Die im vorhergehenden Kapitel beschriebenen Konzepte zur Sicherstellung der Zufriedenheit der Privatkundinnen und -kunden treffen auch im Kontext der Geschäftskunden zu und werden hier nicht wiederholt.

Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit im Segment „Business Applications“

Für United Internet ist es im Segment „Business Applications“ ein zentrales Ziel, den kundenorientierten Ansatz im Geschäftskunden-Bereich weiter zu stärken. Dieser Fokus zeigt sich auch daran, dass die Teams für Kundenbetreuung, Servicebereitstellung und -verbesserung unter der direkten Aufsicht des Chief Operating Officer (COO) arbeiten.

Die genannten Teams bewerten Prozesse hinsichtlich ihrer Intuitivität, Effizienz und ihrem Beitrag zur Zufriedenheit der Geschäftskunden. Um die Bedürfnisse und Präferenzen der Geschäftskunden effektiv zu ermitteln, werden verschiedene Feedback-Mechanismen und Leistungskennzahlen genutzt. „Your-Voice“-Umfragen und „User Experience Labs“ ermöglichen es United Internet, direktes Feedback zu einem breiten Spektrum von Themen zu sammeln.

Um Feedback über verschiedene Kanäle hinweg in Echtzeit zu analysieren und Einblicke in die Erfahrungen und Erwartungen der Geschäftskunden zu gewinnen, wird Künstliche Intelligenz genutzt. Diese Technologieanwendung trägt zur Aufrechterhaltung der Kundenzufriedenheit bei.

Das gesammelte Feedback ist entscheidend, um Bereiche zu identifizieren, in denen Verbesserungen oder Innovationen erforderlich sind. Das Feedback wird entsprechend genutzt, um Strategien und Dienstleistungen auf die Erwartungen der Geschäftskunden abzustimmen.

Im Rahmen des Personal-Consultant-Programms wird jedem Geschäftskunden eine Expertin oder ein Experte zur Seite gestellt, um sicherzustellen, dass die Betreuung auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten ist. Dadurch kann United Internet bei Geschäftskunden direkt unterstützen und individuell auf Bedürfnisse eingehen. Dies gilt insbesondere für kleine Unternehmen und Handwerksbetriebe, die ihre Online-Präsenz entwickeln oder erweitern möchten.



Gemba-Walk: Persönliches Begehen des „Ort des Geschehens“, um einen Einblick in den Arbeitsalltag des Kundendienstes zu erhalten.

Einen besonderen Schwerpunkt legt United Internet im Geschäftskundensegment auf den Dialog zwischen den Kundendienstmitarbeitenden und dem Management. Mit „Agent Roundtables“ und „Gemba Walks“ wird dieser Dialog gefördert und sichergestellt, dass Erkenntnisse aus dem Kundenkontakt direkt in die Strategien zur Serviceverbesserung einfließen.

Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit im Segment „Business Access“

Das Segment bietet maßgeschneiderte Kommunikationslösungen und ein breites Portfolio an Dienstleistungen sowie eine umfangreiche und persönliche Kundenbetreuung an, um den Bedürfnissen der Geschäftskunden gerecht zu werden. Ziel ist die nachhaltige Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Stärkung der Kundenbindung durch einen umfassenden, kundenorientierten Ansatz.

Das Segment „Business Access“ hat seine Organisationsstruktur in Form von spezialisierten und kundenorientierten Fachbereichen auf einen hochwertigen Kundenservice ausgerichtet. Sie tragen dazu bei, den Kundenfokus in der Organisation und den Prozessen zu verankern, um die Zufriedenheit nachhaltig zu verbessern.

Im Segment „Business Access“ legt United Internet Wert auf eine persönliche Betreuung der Geschäftskunden. Diesen stehen auf die individuellen Bedürfnisse spezialisierte Betreuerinnen und Betreuer zur Seite, die im regelmäßigen persönlichen Kontakt und in enger vertrauensvoller Zusammenarbeit mit den Geschäftskunden alle Themenfelder besprechen, Optimierungspotenziale ermitteln und Maßnahmen ableiten. Für die Betreuung und effiziente Lösung ihrer Anliegen stehen den Geschäftskunden neben den dedizierten Betreuerinnen und Betreuern verschiedene Anlaufstellen zur Verfügung. So können die Geschäftskunden u. a. auf ein Service & Support-Center in Deutschland sowie eine Geschäftskunden-Hotline zurückgreifen, um ihre Anliegen direkt persönlich zu besprechen. Darüber hinaus stehen den Kunden auf der eigenen Webseite verschiedene Serviceportale zur Verfügung.

Spezialisierte Abteilungen arbeiten bereichsübergreifend eng mit anderen Fachbereichen zusammen, um die kundenrelevanten Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Wesentliche Bedeutung in der kontinuierlichen Weiterentwicklung kommt dabei dem Feedback der Geschäftskunden zu. Regelmäßige Bestandskunden- und Touchpoint-Befragungen sind dabei zentrale Instrumente, um relevante Zufriedenheitswerte zu erheben und zu überwachen. Weitere wichtige Wege zur Sicherstellung der Servicequalität sind zusätzliche Care Calls nach einer erfolgten Inbetriebnahme sowie Outbound-Kampagnen. Bei diesen wird Kundenfeedback ausgewertet, um mögliche Kritikpunkte zu identifizieren und zu verbessern.

Auch im Hinblick auf die Kundenservice-Qualität und die Verbesserung der Prozesse orientiert sich das Segment „Business Access“ an etablierten internationalen Standards. Dies unterstreichen die Zertifizierungen, die regelmäßig erneuert werden und eine optimale Umsetzung von Kundenanforderungen, die Erzeugung von Kundenzufriedenheit und eine termingerechte Lieferung nachweisen (Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2015) sowie die Sicherstellung der Serviceerbringung für Geschäftskunden bescheinigen (Servicemanagementsystem nach ISO/IEC 20000-1:2018). Darüber hinaus zeigt sich die Qualität des Kundenservices auch in weiteren externen Bewertungen. So wurde das Segment „Business Access“ durch das Technikmagazin Chip und das Marktforschungsunternehmen Globis Consulting für den „besten After-Sales Service“ im Bereich „Internet Access 2024“ ausgezeichnet.

Im Rahmen der definierten Konzepte hat das Segment „Business Access“ im Geschäftsjahr 2024 folgende Maßnahmen zur Optimierung des Kundenservice und zur Steigerung der Kundenzufriedenheit durchgeführt:

- **Qualitätsinitiative First Level Support:** Erhöhung der Erstlösungsquote im First-Level-Support durch zusätzliche Qualifizierungen und Best Practice-Sharing
- **Push-Kampagne Servicehotline:** Optimierung des Kundenerlebnisses bei der Servicehotline durch gezielte Maßnahmen im Dienstleistermanagement



Siehe [Service & Support-Center](#)



Outbound-Kampagnen: Marketing-Kampagnen, um eine breite Zielgruppe zu erreichen.



Siehe [Auszeichnung 1&1 Versatel](#)

- **Tooloptimierung:** Verbesserte Transparenz, effizientere Prozesse und verbesserte Entscheidungsgrundlagen in der regionalen Kundenbetreuung durch Optimierungen einer dedizierten Toollösung

Im Segment „Business Access“ wurden Strukturen und Prozesse etabliert, um die Zufriedenheit der Geschäftskunden kontinuierlich und nachhaltig über KPIs zu messen, zu analysieren und letztendlich zu verbessern.

INFORMATIONEN ZU GOVERNANCE BEI UNITED INTERNET

Unternehmensführung

United Internet verpflichtet sich zu einer transparenten und verantwortungsvollen Unternehmensführung gemäß dem Deutschen Corporate Governance Kodex und setzt auf ein umfassendes Compliance- und Risikomanagement, um Integrität, Gesetzeskonformität und nachhaltige Geschäftspraktiken zu gewährleisten. Definierte Werte, Führungsleitlinien und der Verhaltenskodex bilden die Grundlage für das gemeinsame Denken und Handeln bei United Internet.



Siehe „Deutscher Corporate Governance Kodex“

Aus der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse haben sich wesentliche Auswirkungen und Risiken im Bereich der Unternehmensführung ergeben, die im Folgenden näher erläutert werden.

Eine verantwortungsbewusst ausgerichtete Unternehmensführung fördert eine nachhaltige Wertschöpfung innerhalb des Unternehmens. Ressourcen werden geschont und die Umweltbelastung reduziert. Gleichzeitig schafft ein fairer und respektvoller Umgang im Unternehmen ein positives Arbeitsumfeld, das soziale Gerechtigkeit unterstützt. Dies trägt zur Resilienz des Unternehmens und damit zur langfristigen Sicherheit von Arbeitsplätzen und einer nachhaltigen Wertschöpfungskette bei.

Ein wesentlicher Punkt ist die Einhaltung von unternehmensinternen Richtlinien. Fehlende Prävention und Sensibilisierung der Mitarbeitenden hinsichtlich interner Richtlinien, wie dem Verhaltenskodex, kann respektloses Verhalten begünstigen und sich negativ auf die Unternehmenskultur auswirken. Die Auswirkungen können bei Mitarbeitenden zu einer psychischen Belastung mit gesundheitlichen Folgeschäden führen.

Die Einhaltung bestehender Gesetze und Richtlinien, wozu auch Umweltvorschriften zählen, hat für United Internet eine zentrale Bedeutung, denn neben negativen Folgen für Umwelt und Gesellschaft kann ein Verstoß Geldbußen zur Folge haben und das Image des Unternehmens schädigen. Gesetzeswidrige oder unethische Geschäftspraktiken wie bspw. Korruption, Bestechung und andere Formen illegalen Verhaltens können in Einzelfällen zu einer strafrechtlichen Verfolgung führen.

Sowohl ein Verstoß gegen bestehende Gesetze und Richtlinien als auch die mangelnde Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in Produkte und Dienstleistungen können sich negativ auf das Markenimage auswirken. In der Folge kann das zum Verlust von Kundinnen und Kunden führen, was wiederum Umsatzeinbußen für United Internet bedeutet.

Rolle der Leitungs- und Aufsichtsorgane

Der Vorstand und der Aufsichtsrat geben jährlich eine verbindliche Entsprechenserklärung ab, in der sie sich zur weitgehenden Befolgung der im Deutschen Corporate Governance Kodex empfohlenen Praktiken verpflichten. Die wenigen begründeten Abweichungen werden detailliert erläutert, um die Stakeholderinnen und Stakeholder vollständig über die Corporate Governance-Strukturen zu informieren. Der Vorstand berichtet darüber hinaus regelmäßig an den Aufsichtsrat und den vom Aufsichtsrat gebildeten Prüfungs- und Risikoausschuss. Hierbei sind das konzernweit eingerichtete „Internal Control System“ und das „Risk Management System“, die auch nachhaltigkeitsbezogene Ziele abdecken, sowie das „interne Revisionssystem“ und das „Compliance Management System“ im Fokus.



Siehe Berichte auf der United Internet Website



Siehe „Allgemeine Informationen“ S. 5 ff.

Zudem fördert das Unternehmen die kontinuierliche fachliche und persönliche Weiterentwicklung der Mitglieder des Aufsichtsrats durch gezielte Aus- und Fortbildungsmaßnahmen, um den Anforderungen der Unternehmensführung und des Marktumfeldes gerecht zu werden. U. a. hat ein Mitglied des Aufsichtsrats an einer dedizierten Veranstaltung zum Thema Nachhaltigkeit teilgenommen. Weiterhin wurde der Aufsichtsrat von United Internet zu aktuellen Entwicklungen im Digitalrecht geschult. Die fachliche Kompetenz der Organe kann im Kapitel „Allgemeine Informationen“ eingesehen werden.

Konzepte für die Unternehmensführung und Unternehmenskultur



Siehe [UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte der Vereinten Nationen](#)

Die folgenden Abschnitte beschreiben die prozessualen und systematischen Vorgehensweisen (Verfahren) im Bereich „Business Conduct“ und „Unternehmenskultur“. Ziel dieser Verfahren ist es, die Resilienz aller Geschäftsaktivitäten durch eine verantwortungsbewusste und langfristig ausgerichtete Unternehmensführung zu steigern. United Internet bekennt sich zur „Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen“ und orientiert sich an den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte (UN Guiding Principles on Business and Human Rights). In den Unternehmenswerten und dem unternehmenseigenen Verhaltenskodex hat United Internet Prinzipien zur Achtung der Menschenrechte berücksichtigt. Dies gilt sowohl für den internen Verhaltenskodex für die Beschäftigten als auch für den Geschäftspartnerkodex. Die Grundsatzerklärung beschreibt den Ansatz zur Umsetzung menschenrechts- und umweltbezogener Sorgfaltspflichten des deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) und umfasst die Menschenrechtsstrategie sowie die Erwartungen an Mitarbeitende und Geschäftspartner. Die Leitlinie zur Umsetzung der Lieferkettensorgfaltspflichten (LkS) sorgt für eine angemessene und effektive Umsetzung der Sorgfaltspflichten des LkSG, beschreibt Aufbau- und Ablauforganisation zur Umsetzung des LkSG und definiert die entsprechenden Governance-Strukturen bei United Internet.



Siehe „Überblick Richtlinien“, S. 8 ff.

Werte und Führungsleitlinien



Siehe „Förderung des Wohlbefindens der Mitarbeitenden“, S. 69

Die Unternehmenskultur bei United Internet ist ein zentraler Erfolgsfaktor, der das Arbeitsumfeld prägt, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden steigert und die Produktivität fördert. Sie wird kontinuierlich gefördert, etwa durch regelmäßige Mitarbeitenden-Umfragen, Teambuilding-Aktivitäten, interdisziplinäre Projekte sowie Konferenzen und Netzwerkveranstaltungen.

Das Unternehmen legt Wert auf eine klare und gemeinsam getragene Unternehmenskultur, die auf den Werten, Zielen und ethischen Standards basiert und in den Segmenten des Unternehmens ihre individuelle Ausgestaltung findet. Daraus resultiert ein fairer, respektvoller und regelkonformer Umgang innerhalb des Unternehmens. Werte, Führungsleitlinien oder die Ableitung von Kompetenzen definiert das Unternehmen in Abstimmung mit der Führungsebene. Führungskräfte spielen dabei eine Schlüsselrolle, da sie die Unternehmenskultur durch authentische Führung, Feedbackkultur und ihre Vorbildfunktion maßgeblich prägen. Durch Workshops, Feedbackrunden und Mitarbeitendenbefragungen wird die Kultur kontinuierlich weiterentwickelt. Themen wie die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, Diversität und ethisches Verhalten werden in den Aufsichtsratssitzungen und auch in regelmäßigen Abständen mit den zuständigen Vorständen der Geschäftsbereiche besprochen. Themen sind hierbei:

- **Transparenz und Offenheit:** Eine Kultur, die auf Vertrauen und ehrlichem Dialog basiert
- **Wertschätzung und Diversität:** Förderung eines respektvollen Umgangs und der Einbindung vielfältiger Perspektiven

- Nachhaltigkeit und Verantwortungsbewusstsein: Engagement für soziale und ökologische Verantwortung
- Förderung der Unternehmenskultur durch die Führungsebenen: Führungskräfte leiten ihre Mitarbeitenden durch Vorbildverhalten und die klare Kommunikation gestellter Erwartungen. Führungskräfte werden aktiv angeregt, sich Feedback einzuholen
- Bereitstellung von Trainings und E-Learnings (z. B. Diversity E-Learning) zur Stärkung der kulturellen Kompetenzen
- Interne Kommunikationsplattformen (z. B. Intranet, Meetings) für den Austausch über kulturelle Themen

Compliance Management System (UI-CMS)

Compliance bedeutet für United Internet, gesetzliche Bestimmungen einzuhalten, interne Richtlinien zu beachten und im Einklang mit den Unternehmenswerten zu handeln.

United Internet ist sich dessen bewusst, dass Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen und Vorgaben nicht nur juristische Konsequenzen und drohende Bußgelder zur Folge haben, sondern auch den Verlust des Vertrauens von Anteilseignerinnen und Anteilseignern, Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnern sowie Mitarbeitenden. Um dieses Vertrauen zu wahren und die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und internen Richtlinien sicherzustellen, hat der Vorstand von United Internet das konzernweite, risikoorientierte UI-CMS eingerichtet.

Das UI-CMS ist in der „Compliance-Leitlinie“ beschrieben. Als verbindliche „Leitlinie für die Compliance-Funktionen in der United Internet Gruppe“ definiert sie Rollen und Verantwortlichkeiten in der konzernweiten, segmentübergreifenden Compliance-Organisation. Ergänzt wird die „Compliance-Leitlinie“ um ein Zusammenarbeitsmodell, das regelmäßig angepasst und um neue Sachverhalte ergänzt wird. Die „Compliance-Leitlinie“ und das dynamische Zusammenarbeitsmodell stellen das Compliance-Regelwerk von United Internet dar.

Das übergeordnete Ziel aller Compliance-Aktivitäten ist es, Compliance-Verstöße zu verhindern. Dieses Ziel soll durch angemessene, an der Risikolage des Unternehmens ausgerichtete Maßnahmen erreicht werden. Dabei werden stets die drei Handlungsebenen „Vorbeugen“, „Erkennen“ und „Reagieren“ berücksichtigt.

Corporate Compliance unterstützt die Segmente dabei, ihre Geschäftsaktivitäten regelkonform durchzuführen. Themenschwerpunkte sind die Korruptionsprävention, das Richtlinienmanagement sowie die Einrichtung vertraulicher Meldewege und der Schutz von hinweisgebenden Personen.

Compliance-Organisation

Das UI-CMS ist geprägt durch dezentrale Compliance-Einheiten auf Segmentebene und einer Corporate Compliance auf Corporate-Ebene. Sogenannte Segment-Compliance-Manager sind für die konkrete Ausgestaltung des segmentbezogenen CMS verantwortlich und setzen Compliance-Maßnahmen auf Segment-Ebene um.

Das „Group Compliance Committee“ dient als Plattform für einen strukturellen Austausch zwischen Corporate Compliance und Segment-Compliance und verfolgt den Zweck, das UI-CMS harmonisiert

weiterzuentwickeln und die Compliance im Konzern einheitlich zu gestalten. Die Einheitlichkeit der Konzern-Compliance wird u. a. über konzerneinheitliche Regelwerke, gemeinsame technische Systeme und abgestimmte Berichtswege sichergestellt.

Die Segmente von United Internet stellen in eigener Verantwortung die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen, die Einhaltung der „Compliance-Leitlinie“ sowie weiterer interner Compliance-Richtlinien in ihrem jeweiligen Segment sicher. Stellvertretend für die konzernweite Compliance-Organisation berichtet der Head of Corporate Compliance direkt an den Group General Counsel von United Internet, den Finanzvorstand des Konzerns sowie den Prüfungs- und Risikoausschuss des Aufsichtsrats von United Internet.

Verhaltenskodex, Richtlinien und Erklärungen

Die Grundlage für die tägliche Arbeit bei United Internet bilden definierte Werte, Führungsleitlinien sowie der Verhaltenskodex.

Die Werte Erfolgswille, Agilität, Solidarität, Fairness, Offenheit und Verantwortung stärken das Selbstverständnis und sind die Basis für das gemeinsame Denken und Handeln bei United Internet. Die Werte gelten im Umgang miteinander sowie im Umgang mit Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartnern. Dadurch fördert United Internet die nachhaltige Zusammenarbeit und Wertschöpfung.

Die Führungsleitlinien stärken das verantwortungsvolle Handeln der Führungskräfte und betonen die Vorbildfunktion und Teamkultur.



Siehe [Grundsatzzerklärung](#) auf der United Internet Website.

Der Verhaltenskodex schlägt die Brücke zwischen den Unternehmenswerten und den internen Richtlinien. Er zeigt kurz und prägnant, wie United Internet im Einklang mit den Werten, Gesetzen und Richtlinien handelt. Er verdeutlicht die wesentlichen Grundsätze anhand anschaulicher Beispiele und gibt konkrete Handlungsempfehlungen. Diese Informationen sind dauerhaft im Intranet zugänglich und teilweise auch auf der Internetseite verfügbar, um Transparenz und die leichte Zugänglichkeit für alle Stakeholderinnen und Stakeholder zu gewährleisten. Die Inhalte des Verhaltenskodex finden ihre Konkretisierung und Ausgestaltung in den operativen Segmenten. Die Prinzipien zur Achtung der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten sowie ihre konkrete Verankerung in den Betriebsabläufen sind in der Grundsatzzerklärung beschrieben. Auf Basis der Grundsatzzerklärung hat United Internet die Erwartungen an Lieferanten und Dienstleistungsunternehmen im Geschäftspartnerkodex konkretisiert und zum Bestandteil einer sorgfältigen Auswahl der Geschäftspartner gemacht.

Hinweisgebersystem und Richtlinien

United Internet hat umfassende Mechanismen eingerichtet, um rechtswidriges Verhalten oder Verstöße gegen den Verhaltenskodex und interne Richtlinien frühzeitig zu erkennen, aufzuklären und abzustellen. Durch diese Maßnahmen soll sichergestellt werden, dass das Auftreten wesentlicher Risiken wie Fehlverhalten und Regelwidrigkeiten minimiert wird.

Maßnahmen zur Prävention: Kommunikation und Schulungen

- **Onboarding:** Die Kommunikation der vertraulichen Meldewege ist integraler Bestandteil des Onboardings von neuen Mitarbeitenden. Die vertraulichen Meldewege werden in Deutschland im Rahmen der virtuellen „Welcome Days“ adressiert.
- **Informationsplattformen:** Das Unternehmen stellt seinen Beschäftigten umfangreiche Informationen rund um das Thema Hinweisgeberschutz und -management zur Verfügung. Hierzu zählen die relevanten Richtlinien, die im Intranet auf einem dedizierten Richtlinienportal zugänglich sind, ein Compliance-Wiki sowie Blog-Artikel.
- Ein **E-Learning zum Verhaltenskodex** vermittelt die Inhalte des Verhaltenskodex auf interaktive und leicht verständliche Weise und ist integraler Bestandteil des Onboardings von neuen Mitarbeitenden.



Onboarding: Das „An-Bord-Nehmen“ von neuen Mitarbeitenden.

Maßnahmen zur Aufdeckung: Vertrauliche Meldewege und Hinweisgeberschutz

- **Vertrauliche Ansprechpersonen:** Compliance-Managerinnen und -Manager und United Internet Vertrauenspersonen¹ stehen außerhalb des direkten Arbeitsumfelds als persönliche Anlaufstellen zur Verfügung.
- **Elektronisches Hinweisgebersystem:** Das Hinweisgebersystem ermöglicht anonyme Meldungen von internen und externen Stakeholderinnen und Stakeholdern. Über den Footer auf den Unternehmensseiten gelangen externe, hinweisgebende Personen mit nur einem Klick zum Hinweisgebersystem. Mit dieser „1-Klick-Lösung“ macht United Internet das Hinweisgebersystem leicht und einfach zugänglich. Um Zugang zum eigenen, sicheren Postfach zu erhalten, benötigt die hinweisgebende Person die Fallnummer und ihr Fallpasswort. Die Kommunikation zwischen der hinweisgebenden Person und der Meldestelle erfolgt ausschließlich über das sichere individuelle Postfach.
- **Regelungen und Schutzmaßnahmen:** Die „Hinweisgeberschutz-Richtlinie“ beinhaltet klare Regelungen, die den Schutz hinweisgebender Personen sicherstellen. Sie beschreibt die Meldewege für die Abgabe vertraulicher Hinweise auf Compliance-Verstöße und Beschwerden in Bezug auf menschenrechtliche und umweltbezogene Verletzungen.



Siehe „Umgang mit Meldungen zu Compliance-Verstößen“, S. 108

Maßnahmen zur Aufklärung und Unterstützung

- **Verbindlichkeit und Transparenz:** United Internet hat konzernweit verbindliche Vorgaben für den Umgang mit Hinweisen auf Compliance-Verstöße und klare Sachverhaltsaufklärungsprozesse etabliert.
- **Vertraulichkeit:** Alle hinweisempfangenden Personen (Compliance-Managerinnen und -Manager und United Internet Vertrauenspersonen) haben besondere Vertraulichkeitsvereinbarungen unterzeichnet, die den Schutz hinweisgebender Personen gewährleisten.
- **Schulungen:** Compliance-Managerinnen und -Manager, United Internet Vertrauenspersonen und HR-Mitarbeitende erhalten gezielte Schulungen, um hinweisgebende Personen effektiv zu unterstützen und eine Kultur der Offenheit zu fördern.

¹ Als Pilotprojekt starten im Geschäftsjahr 2025 United Internet Vertrauenspersonen im Segment „Business Access“.

Mit diesen Maßnahmen schafft United Internet eine transparente, sichere und unterstützende Umgebung, die Mitarbeitende ermutigt, potenzielle Verstöße zu melden und aktiv zur Einhaltung von Compliance-Standards beizutragen.

Umgang mit Meldungen zu Compliance-Verstößen

Das Unternehmen hat Verfahren eingerichtet, um Vorfälle im Zusammenhang mit der Unternehmensführung, einschließlich Korruption und Bestechung, unverzüglich, unabhängig und objektiv zu untersuchen. Im Geschäftsjahr 2024 hat United Internet die „Konzernrichtlinie zum Umgang mit Hinweisen auf Compliance-Verstöße und Durchführung interner Untersuchungen“ in Kraft gesetzt. Sie hat das Ziel, durch konzernweit verbindliche Vorgaben einen hohen Standard für den Umgang mit Hinweisen auf Compliance-Verstöße zu setzen sowie faire und rechtssichere interne Untersuchungen zu gewährleisten.

Die Richtlinie stellt Anforderungen an die Plausibilisierung des Anfangsverdachts, definiert Sachverhalte, die eine interne Untersuchung auslösen und legt die Zuständigkeiten sowie den Ablauf der internen Untersuchung fest. Darüber hinaus regelt sie Dokumentationsanforderungen und bestimmt Berichtswege in Bezug auf die Ergebnisse der internen Untersuchung. Die Richtlinie gibt allen im Rahmen einer internen Untersuchung beteiligten Mitarbeitenden Handlungs- und Rechtssicherheit. Im Übrigen berücksichtigt diese interne Richtlinie die Anforderungen des LkSG an so genannte „Beschwerdeverfahren“.

Kernelement einer angemessenen Sachverhaltsaufklärung ist der so genannte „Hinweisausschuss“. Dieser bewertet als internes, anlassbezogenes Beratungsgremium plausibilisierte Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße von erheblicher Bedeutung. Der Hinweisausschuss spricht Handlungsempfehlungen im Umgang mit Hinweisen aus, z. B. die Durchführung einer internen Untersuchung. Der Hinweisausschuss ist innerhalb von drei Tagen nach Erhalt des Hinweises durch die verantwortliche Compliance-Managerin oder den Compliance-Manager einzuberufen. Der Ausschuss besteht aus Vertreterinnen und Vertretern des Bereichs Corporate Compliance und der entsprechenden Segment-Compliance sowie gegebenenfalls weiteren relevanten Funktionen wie z. B. Corporate Audit oder HR.

Im Geschäftsjahr 2024 hat die konzernweite Compliance Organisation 32 Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße über die unternehmenseigenen Kanäle entgegengenommen. Jeder dieser Hinweise wurde von Compliance einer Plausibilitätsprüfung unterzogen mit dem Ziel, die Stichhaltigkeit des Hinweises zu prüfen. Hinweise, die nach Ort, Zeit oder Handlungsweise nicht ausreichend konkret beschrieben und auch auf Nachfrage bei den hinweisgebenden Personen nicht ausreichend konkretisiert worden sind, wurden nicht weiterverfolgt.

Bezogen auf die Gesamtanzahl von 32 Hinweisen wurden keine Hinweise im Zusammenhang mit Korruption und Bestechung gemeldet. Es sind keine Geldstrafen bzgl. Korruptions- und Bestechungsvorschriften bekannt.

Unternehmensführung

Digitale Ethik und Verantwortung

Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße	✓ 2024
Anzahl der Hinweise auf mögliche Compliance-Verstöße (=gemeldete Fälle)	32
davon Hinweise, die vom Unternehmen geprüft wurden	32
davon Hinweise in Bezug auf Diskriminierung	5
davon über unternehmenseigene Beschwerdekanaäle gemeldet	5
davon Hinweise in Bezug auf Menschenrechte	0
davon Hinweise in Bezug auf Korruption und Bestechung	0
davon Hinweise in Bezug auf andere Kategorien	27
davon hinreichend konkrete Hinweise*	19
davon Hinweise in Bezug auf Diskriminierung	3
davon Hinweise in Bezug auf Menschenrechte	0
davon Hinweise in Bezug auf Korruption und Bestechung	0
davon Hinweise in Bezug auf andere Kategorien	16
davon bestätigte Compliance-Verstöße	11
davon Anzahl bestätigter Vorfälle in Bezug auf Diskriminierung	2
davon Anzahl schwerwiegender Vorfälle in Bezug auf Menschenrechte	0
davon Anzahl bestätigter Vorfälle in Bezug auf Korruption oder Bestechung	0
davon Anzahl bestätigter Vorfälle in Bezug auf andere Kategorien	9
davon Vorfälle, die zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch Gegenstand von Aufklärungsmaßnahmen sind	1

*Hinweise, die nach Ort, Zeit oder Handlungsweise ausreichend konkretisiert sind

Schulungen zur Unternehmensführung

Der Verhaltenskodex von United Internet definiert Leitlinien für ein verantwortungsvolles Handeln und adressiert menschenrechts- und umweltbezogene Sorgfaltspflichten im eigenen Geschäftsbereich. Die Vermittlung von Unternehmensleitlinien erfolgt über umfassende Schulungsprogramme. E-Learnings, wie das E-Learning zum Verhaltenskodex¹, sind integraler Bestandteil des Onboardings und machen Mitarbeitenden die Inhalte interaktiv zugänglich.

Die Schulungskonzepte können auf Ebene der Segmente sowie in Abhängigkeit vom Themenfeld variieren. Datenschutz-Schulungen werden alle zwei Jahre für alle Mitarbeitenden verpflichtend wiederholt und durch Abschlusstests evaluiert. Grundsätzlich werden Schulungen im E-Learning Format sowie unternehmens- und zielgruppengerecht vermittelt. Anti-Phishing-Maßnahmen werden mehrmals jährlich anlassbezogen durchgeführt. Führungskräfte erhalten spezifische Trainings in Bereichen wie strategisches Management, Teamführung, Konfliktlösung und Veränderungsmanagement. Im Geschäftsjahr 2024 hat United Internet neue Schulungen zur digitalen Transformation eingeführt, um Fähigkeiten und Kenntnisse in einem sich wandelnden Umfeld zu stärken.

¹ Das E-Learning zum Verhaltenskodex ist im Segment „Business Access“ derzeit in Planung. Das Segment „Business Applications“ hat seit Ende 2024 Verhaltenskodex-Schulungen zum eigenen Verhaltenskodex.

Schulungen zur Korruptionsprävention

Im Geschäftsjahr 2024 führte United Internet ein konzernweites E-Learning zur Korruptionsprävention¹ durch. Für Mitarbeitende risikobehafteter Funktionen war die Schulung verpflichtend. Zu den risikobehafteten Funktionen zählen: Vertriebs- und Einkaufsfunktionen; Handlungsbevollmächtigte; Bereiche, die in die Genehmigung und Abwicklung von Zahlungen eingebunden sind; Bereiche, die im Austausch mit Amts- oder Mandatsträgern stehen sowie Bereiche, die Kontakt zu Genehmigungs- und Überwachungsbehörden pflegen. Neben diesen so genannten „At-Risk-Functions“ wurden Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger (Vorstand, Geschäftsführung und Führungskräfte), Assistenzfunktionen sowie Funktionen, die an Prozessen im Rahmen der Korruptionsprävention beteiligt sind, in das verpflichtende E-Learning einbezogen. Einzelheiten zum Schulungsprogramm und zur Anzahl der betroffenen Mitarbeitenden können nachstehenden Übersichten entnommen werden:

Mitarbeitende risikobehafteter Funktionen	2024
Anzahl der Mitarbeitenden gesamt ^{1 2}	9.360
davon risikobehaftete Funktionen	3.080
davon Führungskräfte	1.112
davon Geschäftsleitung	35
davon prozessbeteiligte Funktionen	125
Gesamtanzahl der Mitarbeitenden bezogen auf die vier Zielgruppen	4.352
Anteil der Mitarbeitenden der Zielgruppe an der Gesamtzahl der Mitarbeitenden in %	46,5

¹ Mitarbeitendenanzahl per 31.12.2024. Von den Unternehmensgesellschaften home.pl und world 4 you wurden die Datensätze der Gesamtzahlen der Mitarbeitenden zum 31.12.2024 einbezogen.

² In der Auswertung ist das Segment „Business Access“ nicht enthalten.

E-Learning zur Korruptionsprävention	Risikobehaftete Funktionen	Führungskräfte	Geschäftsleitung	Prozessbeteiligte Funktionen
ABDECKUNG DURCH SCHULUNGEN DER AM 02.12.2024 EINGELADENEN RELEVANTEN SCHULUNGSTEILNEHMENDEN (PER 31.12.2024)				
Anzahl der Mitarbeitenden je Teilnehmendengruppe gesamt	3.080	1.112	35	125
Geschulte Personen je Teilnehmendengruppe per 31.12.2024 insgesamt	2.027	799	16	83
Anteil der geschulten Personen je Teilnehmendengruppe in %	65,8	71,9	45,7	66,4

¹ Im Segment „Business Access“ ist die Schulung zur Korruptionsprävention für neue Mitarbeitende bei Eintritt, für Bestandsmitarbeitende alle zwei Jahre verpflichtend. Im Geschäftsjahr 2024 wurden nur Neueintritte geschult, im Geschäftsjahr 2025 ist die Einführung des regelmäßigen Zwei-Jahres-Turnus vorgesehen.

Verhinderung und Aufdeckung von Korruption und Bestechung

Das UI-CMS orientiert sich am IDW-Prüfungsstandard „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen“ (IDW PS 980). Dabei hängt die konkrete Ausgestaltung der CMS-Grundelemente auf Ebene der Segmente insbesondere von den festgelegten Compliance-Zielen, der Größe des Segments, der vorherrschenden Unternehmenskultur sowie von Art, Umfang und Komplexität der Geschäftstätigkeit des Segments ab. Kernelemente des UI-CMS sind etablierte Verfahren (Richtlinien, Prozesse und Systeme) zur Aufdeckung, Vermeidung und Verfolgung von Vorwürfen und Vorfällen im Zusammenhang mit Korruption und Bestechung sowie zugehörige Schulungen.



Siehe [IDW-Prüfungsstandard „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen“](#)

Bestehende Maßnahmen und Verfahren

Der Verhaltenskodex für Mitarbeitende ist das Fundament für regelkonformes Verhalten, fasst wesentliche Regeln zusammen, veranschaulicht sie mit Beispielen und gibt konkrete Handlungsempfehlungen. Er enthält u. a. Vorgaben zu Anti-Korruption. Basierend auf dem Unternehmenswert „Fairness“ macht der Verhaltenskodex die Maßnahmen zur Korruptionsprävention transparent. Er verdeutlicht zudem das Verständnis von United Internet zum Thema Anti-Korruption anhand konkreter Beispiele. Korruption wird nicht geduldet – egal an welchem Ort, an wen sie sich richtet oder aus welchem Grund sie erfolgt. Deshalb ist jedes direkte oder indirekte Anbieten oder Gewähren von unzulässigen Vorteilen (Bestechung) sowie das Fordern oder Annehmen solcher Vorteile (Bestechlichkeit) verboten.

Konkretisiert werden die Verhaltensgrundsätze in der „Konzernrichtlinie zur Korruptionsprävention“. Diese Richtlinie legt eindeutige Regeln für die Annahme und Gewährung von Zuwendungen fest und erläutert die daraus folgenden Maßnahmen und Prozesse. Gleichzeitig bietet sie Mitarbeitenden von United Internet eine praktische Anleitung, wie sie unangemessene Forderungen von Dritten auf wirksame und ethisch vertretbare Weise vermeiden und ihnen begegnen können. Zur Aufdeckung von Korruptions- oder Bestechungsvorwürfen sind persönliche und elektronische Meldewege eingerichtet.

Zur weiteren Förderung der Einhaltung und des Verständnisses der Compliance-Richtlinien setzt United Internet auf eine regelmäßige Informationskaskade – vom Vorstand bis hin zu den einzelnen Fachbereichen. Ergänzt wird dieses Vorgehen durch alternative Kommunikationsmaßnahmen, wie bspw. im Intranet veröffentlichte Informationen, welche das Engagement und die Interaktion der Mitarbeitenden fördern.

Unabhängigkeit der Untersuchungsbeauftragten

Interne Untersuchungen innerhalb von United Internet werden ausschließlich durch hierzu autorisierte Organisationseinheiten durchgeführt. I. d. R. wird Corporate Audit (= interne Revision) mit einer internen Untersuchung beauftragt. Dadurch ist eine unabhängige und objektive Untersuchung sichergestellt. Seine Tätigkeiten führt Corporate Audit entsprechend der „Global Internal Audit Standards“ des „Institute of Internal Auditors“ aus. Die Revisionsleistungen von Corporate Audit werden den operativen Segmenten zur Verfügung gestellt. Die Entscheidung über den Bezug der Leistungen von Corporate Audit sowie die Verantwortung für die Beauftragung liegt bei der Unternehmensleitung des Segments. Stellvertretend für den Gesamtvorstand wird diese Funktion grundsätzlich durch den Finanzvorstand ausgeübt. Über neue und laufende Aufträge wird der Vorstand von United Internet sowie der Prüfungsausschuss des Aufsichtsrates durch den Leiter der internen Revision informiert.



Siehe [„Institute of Internal Auditors“](#)

Übermittlung der Ergebnisse

Im Falle einer durchgeführten internen Untersuchung durch Corporate Audit werden die Prüfungsfeststellungen dokumentiert und bilden die Grundlage für die getroffenen Prüfungsaussagen im Prüfungsbericht. Auf dieser Basis werden Empfehlungen und Maßnahmen abgeleitet. Empfänger der Prüfungsergebnisse sind der Finanzvorstand von United Internet, der jeweilige Fachvorstand sowie der Finanzvorstand des geprüften bzw. betroffenen Bereichs.

Der Leiter der internen Revision berichtet quartalsweise dem Vorstand sowie dem Prüfungs- und Risikoausschuss des Aufsichtsrates von United Internet und der betroffenen Segmente. Zwischen dem Head of Corporate Compliance und dem Leiter der internen Revision besteht ein strukturierter, vierteljährlicher Dialog.

Unternehmensspezifische Governance-Themen: Digitale Ethik und Verantwortung

Digitale Geschäftsmodelle haben einen vielschichtigen Einfluss auf die Gesellschaft. Einige dieser Aspekte gehen über regulatorische Anforderungen hinaus und betreffen den ethischen Umgang mit Daten und Informationen. Dieser Verantwortung ist sich United Internet bewusst. Daher wurde im Rahmen der Doppelten Wesentlichkeitsanalyse zusätzlich zu den Themen der ESRS der Aspekt „Digitale Ethik und Verantwortung“ einer Bewertung unterzogen und als wesentlicher, unternehmensspezifischer Themenkomplex identifiziert.

Wesentliche IROs im Themenbereich Digitale Ethik und Verantwortung

Die aus Nachhaltigkeitssicht wichtigsten Themenfelder für Digitale Ethik und Verantwortung belaufen sich bei United Internet derzeit auf Informationssicherheit, Artificial Intelligence (Künstliche Intelligenz / KI) und Zugang zur digitalen Welt. Zu diesen drei Aspekten des Themas Digitale Ethik und Verantwortung wurden wesentliche Auswirkungen auf die Gesellschaft sowie finanzielle Risiken abgeleitet.

Informationssicherheit betrifft nicht nur Privatpersonen, sondern auch Geschäftskunden, Partnerunternehmen und abhängige Dienstleister, auf die Cyber-Angriffe eine große Auswirkung haben können. Wenn unzureichende Cybersecurity-Maßnahmen und fehlende Sicherheitsupdates IT-Systeme anfällig für großflächige Angriffe machen, können Betriebsausfälle erfolgen und dadurch sensible persönliche oder geschäftliche Daten gestohlen werden. Dies kann zu Erpressung und damit verbunden zu erheblichen wirtschaftlichen Schäden für die betroffenen Unternehmen führen. Darüber hinaus besteht die Gefahr, dass Unternehmensdienste für illegale Aktivitäten missbraucht werden. Langfristig wird durch solche Vorfälle das Vertrauen in digitale Technologien und Dienstleistungen untergraben.

Unzureichende Cybersecurity-Maßnahmen können nicht nur zu Betriebsausfällen und Datenverlust führen, sondern stellen auch für United Internet selbst ein finanzielles Risiko dar. Im Fall von Cyberangriffen oder Hardwarediebstahl besteht einerseits die Gefahr, dass Unberechtigte Zugriff auf Kunden- oder Geschäftsdaten erhalten und andererseits, dass die Systeme von United Internet für kriminelle Aktivitäten missbraucht werden. Dies kann Folgekosten für United Internet durch gesetzlich vorgeschriebene Untersuchungen, Systemwiederherstellungen, Rechtsstreitigkeiten und den Verlust von Kundinnen und Kunden nach sich ziehen.

Der Einsatz von KI in der Betreuung von Kundinnen und Kunden und in einzelnen Dienstleistungen, bspw. für die Bereitstellung des intelligenten Postfachs bei den zum Unternehmen gehörenden Marken GMX und WEB.DE, bringt neue Verantwortungen sowie potenzielle Gefahren mit sich. Die vielen, sich neu und rasant entwickelnden KI-Modelle können zu Unsicherheit über die rechtskonforme und ethische Nutzung von KI-Drittanwendungen führen. Werden keine Maßnahmen ergriffen, können sensible Daten in öffentlich zugängliche Sprachmodelle gelangen. Dies wiederum kann zu Datenschutzverstößen mit finanziellen und immateriellen Schäden für die Betroffenen führen, z. B. durch Veröffentlichung von Bezahldaten oder personenbezogenen Informationen. Zudem können KI-Modelle Vorurteile („Bias“) enthalten, die zu diskriminierenden Entscheidungen führen. Werden dadurch Verbrauchende aus der Produktnutzung ausgeschlossen, fördert dies soziale Ungerechtigkeit. Übermäßige Automatisierung kann zudem den persönlichen Kontakt zu Kundinnen und Kunden reduzieren, was deren Nutzungserfahrung negativ beeinflussen kann.

United Internet stellt eine essenzielle Telekommunikationsinfrastruktur bereit. Fällt diese Infrastruktur aus oder ist sie beeinträchtigt, kann dies schwerwiegende Folgen für das staatliche Gemeinwesen mit sich bringen, bspw. wenn nachhaltige Versorgungsengpässe, schwerwiegende Störungen der öffentlichen Sicherheit oder andere dramatische Folgen für die kritische Infrastruktur entstehen. Da Telekommunikationssysteme die Grundlage für zahlreiche zentrale Dienste wie Notfallkommunikation, Verkehrssteuerung, Energieversorgung und Finanztransaktionen bilden, können Ausfälle dieser Systeme zu einem Dominoeffekt führen, durch den die Funktionsfähigkeit lebenswichtiger Sektoren unterbrochen und die Koordination von Rettungseinsätzen und staatlichen Maßnahmen behindert wird.

Gleichzeitig eröffnet die Bereitstellung einer digitalen Infrastruktur neue Möglichkeiten: Durch den Ausbau und die Anbindung von Unternehmen, kleineren Betrieben, Schulen und öffentlichen Einrichtungen an schnelle und digitale Datennetze trägt United Internet zur digitalen Transformation bei. Dies ebnet den Weg für Innovationen und fördert somit langfristige Wettbewerbsfähigkeit sowie den Erhalt von Arbeitsplätzen. Im Bereich Nachhaltigkeit hat die Digitalisierung weitere positive Effekte: Durch Digitalisierung können bspw. Geschäftsreisen durch digitale Meetings ersetzt werden, was verkehrsbedingte Emissionen vermeiden und damit einen positiven Einfluss auf die Umwelt haben kann. Durch das Vorantreiben der Digitalisierung können auch digitale Lern- und Unterrichtsmethoden für Schülerinnen und Schüler sowie für Lehrkräfte möglich gemacht oder effizienter gestaltet werden, was einen positiven Einfluss auf das Bildungswesen und damit die Gesellschaft hat.

Konzepte und Maßnahmen im Themenbereich Digitale Ethik und Verantwortung

Im Bereich Digitale Ethik und Verantwortung gibt es für United Internet folgende zentrale Themenfelder im Zusammenhang mit Geschäftskunden: Informationssicherheit, die Bereitstellung einer widerstandsfähigen Telekommunikationsinfrastruktur, die Förderung der digitalen Transformation und der nachhaltigen Wettbewerbsfähigkeit sowie der Umgang mit KI.

Informationssicherheit im Geschäftskundensegment



Siehe „Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende“, S. 85

United Internet hat verschiedene Konzepte und Maßnahmen für Informationssicherheit und Datenschutz installiert. Damit wirkt United Internet den möglichen Auswirkungen von Cybersecurity-Vorfällen auf Geschäftskunden und -partner sowie finanziellen Folgeschäden im eigenen Unternehmen entgegen. Die Maßnahmen, Richtlinien und Prozesse zur Minimierung des Risikos eines Cyber-Angriffs, Datenverlusts oder Hardware-Diebstahls sind dieselben wie im Kapitel „Verbraucherinnen und Verbraucher, Endnutzende“ beschrieben.

Bereitstellung einer widerstandsfähigen Telekommunikationsinfrastruktur

Aufgrund ihrer essenziellen Bedeutung im Alltag bedarf es heute und in Zukunft widerstandsfähiger Telekommunikationsnetze und umfangreicher Notfall- und Sicherheitskonzepte. Das Segment „Business Access“ hat das strategische Ziel, eine resiliente Struktur gegenüber schwerwiegenden Ereignissen, die einen Notfall nach sich ziehen könnten, zu schaffen. Der Eintritt von Notfällen soll durch Präventivmaßnahmen möglichst ausgeschlossen werden. Unter der Resilienz wird die Widerstandsfähigkeit des Netzes gegen innere und äußere Störfaktoren (wie z. B. Extremwetterereignisse, Cyberattacken, Sabotage) verstanden sowie die Fähigkeit, trotz dieser Einwirkungen die Stabilität und Verfügbarkeit der Telekommunikationsnetze und -dienste zu gewährleisten.

Internationale Standards und Richtlinien für den Netzbetrieb

Um den Kunden stabile und sichere Telekommunikationsprodukte zu bieten, implementiert das Segment „Business Access“ die Anforderungen internationaler Normen in seine Geschäftsprozesse. Hierzu wird das Segment „Business Access“ jährlich durch externe Zertifizierungsgesellschaften überprüft und nach ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000 und ISO 9001 zertifiziert. Dadurch belegt das Segment die sichere, zuverlässige, kosteneffiziente und durchgängige Erbringung von Serviceleistungen sowie die Bereitstellung effizienter Prozesse zu Planung und Betrieb der Netze. Neben den ISO-Zertifizierungen erfüllt das Segment „Business Access“ als anerkannt sicherer Dienstleister die hohen Informationssicherheitsanforderungen der Automobilindustrie nach dem TISAX-Verfahren.



Trusted Information Security Assessment Exchange (TISAX)

Um die Resilienz des Netzes zu stärken, werden verschiedene technische und organisatorische Maßnahmen verfolgt:

Organisatorische Maßnahmen

Das Unternehmen hat sich in der Aufbau- und Ablauforganisation auf den Betrieb eines der größten und leistungsfähigsten Glasfasernetze Deutschlands ausgerichtet. So sorgen spezialisierte Fachbereiche und -abteilungen, wie der Bereich für die Netzausbauplanung oder das Team Network Management Center, für eine hohe Leistungsfähigkeit des Glasfasernetzes. Das Team Network Management Center ist dabei 24 Stunden an sieben Tagen der Woche für die Überwachung, den Betrieb und die Entstörung des Glasfasernetzes verantwortlich. Auch in der Ablauforganisation orientiert sich das Unternehmen an spezifischen Standards und orientiert sich beim Design der Geschäftsprozesse am „Business Process Framework (eTOM)“. Hierbei handelt es sich um eine umfassende, branchenweit anerkannte Darstellung der wichtigsten Geschäftsprozesse, die für den Betrieb eines effizienten dienstleistungsorientierten Unternehmens der Telekommunikationsbranche erforderlich sind.



„Business Process Framework (eTOM)“: Rahmenwerk für Geschäftsprozesse von Unternehmen und Dienstleistern in der Telekommunikationsbranche.

Das Segment „Business Access“ hat detaillierte Notfallpläne und Krisenmanagementstrategien entwickelt, um im Falle eines unerwarteten Ereignisses schnell und effektiv reagieren zu können. Diese Pläne beinhalten definierte Verantwortlichkeiten und klare Kommunikationswege, um eine schnelle Wiederherstellung des normalen Betriebs zu ermöglichen.

Technische Maßnahmen

- **Redundanz:** Die Netzwerkinfrastruktur ist so konzipiert, dass sie über mehrere redundante Systeme verfügt. So kann bspw. der Datenverkehr kurzfristig auf eine andere Leitung umgelenkt werden, um eine weitgehend unterbrechungsfreie Verbindung zu gewährleisten. Wenn eine bestimmte Infrastruktur kurzfristig nicht mehr zur Verfügung steht, wird so eine mögliche Beeinträchtigung der Dienste minimiert.
- **Unterbrechungsfreie Stromversorgung:** Um die Resilienz der Telekommunikationsnetze zu steigern stattet das Segment die für den Betrieb relevante Infrastruktur mit Netzersatzanlagen sowie Technik zur unterbrechungsfreien Stromversorgung aus. So wird die Funktionstüchtigkeit der Technik aufrechterhalten.

Monitoring / Wartung

Das Segment „Business Access“ führt regelmäßige Wartungen und kontinuierliche Überwachungen der Netzwerkinfrastruktur durch. Durch den Einsatz moderner Monitoring-Tools können potenzielle Abweichungen und Probleme frühzeitig erkannt und behoben werden, bevor sie zu Ausfällen führen. Dabei werden eingehende Meldungen erfasst und Störungs-, Warn- sowie Statusmeldungen bewertet. Auf dieser Grundlage kann über die einzuleitenden Maßnahmen entschieden werden.

Maßnahmen im Geschäftsjahr 2024

Um die Stabilität und Verfügbarkeit des Netzes zu gewährleisten und Ausfälle zu verhindern, wurden im Geschäftsjahr 2024 unterschiedliche zielführende Maßnahmen durchgeführt:



BCMS: Ansatz, um den Geschäftsbetrieb einer Organisation aufrecht zu erhalten und auf störende Ereignisse wirksam reagieren zu können.

- **Business Continuity Management System (BCMS):** In Ergänzung des bestehenden Notfallmanagements wurde im Unternehmen ein Projekt zur Einführung eines BCM-Systems initialisiert. Dieses orientiert sich methodisch am ISO-Standard 22301. Das BCMS ermöglicht in einer Notfall- oder Krisensituation, die zeitkritischen Geschäftsprozesse auf einem vorab definierten Notbetrieb schnell wieder anlaufen und fortführen zu können und dann schnellstmöglich in den Normalbetrieb zurückzukehren.
- **Risikoanalyse von „Untergeschoss-Standorten“:** Zur Erhöhung der Betriebssicherheit des Netzes wurden im Rahmen einer umfangreichen Risikoanalyse relevante Technikstandorte, die sich jeweils in Untergeschossen befinden, hinsichtlich ihres Ausfallrisikos durch einen potenziellen Schaden in Folge eines Wassereintritts (z. B. durch Hochwasser) untersucht und bewertet. In Folge dieser Analyse wurden entsprechende Handlungsempfehlungen zu notwendigen Maßnahmen (wie z. B. Umzüge oder Ertüchtigungen der Technikstandorte) abgeleitet und in Teilen bereits umgesetzt.
- **Optimierung im proaktiven Netzmanagement:** Zur Steigerung der Betriebssicherheit des Netzes erfolgte die Einführung neuer Tools für das Monitoring der Netze und der Infrastruktur der Technikstandorte. Anhand der im Monitoring aufgezeichneten Daten können Trends erkannt und präventive Maßnahmen abgeleitet werden. Dadurch können potenzielle Ausfälle proaktiv vermieden werden.

Förderung der digitalen Transformation und der nachhaltigen Wettbewerbsfähigkeit

Einen Beitrag zur Förderung der digitalen Transformation leisten die Segmente „Consumer Access“ und „Business Access“. Seit dem Geschäftsjahr 2023 werden mobile Dienste im eigenen 5G-Mobilfunknetz angeboten – dem europaweit ersten, vollständig virtualisierten 5G-Netz auf Basis der neuen Open-RAN-Technologie.

Digitalisierung durch das Segment „Business Access“



Gigabit-Gesellschaft: Schlagwort zur Beschreibung des Stadiums der Informationsgesellschaft, in dem ein hoher Grad der Vernetzung und dadurch ein großes Volumen des Datenaustausches ermöglicht wird.

Als Telekommunikations-Spezialist hat das Segment „Business Access“ den Anspruch, deutschlandweit ein führender Anbieter für Glasfaser-Anschlüsse und damit ein aktiver Treiber der Gigabit-Gesellschaft in Deutschland zu sein. Grundlage hierfür ist das eigene Telekommunikationsnetz und die jährlich steigende Realisierungsmenge von glasfasergebundenen Anschlüssen. Mit über 66.000 km Länge betreibt das Segment eines der größten Glasfasernetze in Deutschland. Diese Netzinfrastruktur bietet die Möglichkeit, das Geschäft mit Daten und Infrastruktur für Selbständige, kleine Unternehmen, Mittelstand, große Unternehmen, öffentliche Einrichtungen, Gemeinden und kommunalen Unternehmen sowie Schulen konsequent weiter auszubauen und durch maßgeschneiderte IT-Sicherheitslösungen abzusichern.

Als wesentlicher Treiber des Netzausbaus fokussiert das Segment „Business Access“ zwei in den vergangenen Jahren identifizierte Geschäftsfelder. In einem Geschäftsfeld wurden vom Segment „Business Access“ als Infrastrukturdienstleister Rechenzentren und Glasfaseranbindungen für Antennenstandorte des Mobilfunknetzes der zum Unternehmen gehörenden Marke 1&1 errichtet. Durch dieses Ausbauprogramm erschließen sich dem Segment „Business Access“ Möglichkeiten für Synergien im eigenen Netzausbau und für Anschlusspotenziale für weitere Geschäftskunden. Im zweiten Geschäftsfeld werden über neu errichtete regionale Ausbau-Cluster gezielt Kunden in ausgewählten Gewerbegebieten an das

Glasfasernetz angeschlossen. Dieser fokussierte Ausbau ermöglicht eine bessere Skalierbarkeit und eine für das Segment „Business Access“ effizientere und damit für die Kunden wirtschaftlichere Anbindung.

Die Leistungen auf Basis des Glasfasernetzes reichen von einer im Vergleich zu DSL oder Kabelanschluss höheren Bandbreite über Standortvernetzungen bis hin zu Cybersecurity-Lösungen. Damit trägt United Internet dazu bei, die digitale Transformation in Deutschland zu fördern. Die schnellen Übertragungsraten, hohen Bandbreiten und stabilen Latenzzeiten einer Glasfaserverbindung ermöglichen bzw. erleichtern Unternehmen die Nutzung von Cloud-Diensten, Big Data oder KI-Anwendungen, was die Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen fördert. Schnelle Internetverbindungen und Standortvernetzungen verbessern die Kommunikation und Zusammenarbeit und ermöglichen eine Effizienzsteigerung, während Unternehmen mit einer besseren digitalen Infrastruktur leichter digitale oder internationale Marktpotenziale nutzen und wettbewerbsfähig bleiben können. Öffentlichen Unternehmen und Einrichtungen ermöglicht die Glasfaserverbindung die Digitalisierung von Verwaltungs- und Dienstleistungsprozessen. Schulen und Bildungseinrichtungen bietet das Glasfaserinternet die technischen Voraussetzungen, um mit digitalen Lern- und Unterrichtsmethoden Bildungsinhalte moderner und erfolgreicher zu gestalten.

Um die eigene Netzinfrastruktur auszubauen und die Digitalisierung der kleinen Betriebe, Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen voranzutreiben, wurden im Geschäftsjahr 2024 unterschiedliche Maßnahmen durchgeführt:

- **Ausbau des öffentlichen Bereichs:** Im Segment „Business Access“ konnten die Anbindungen im öffentlichen Bereich weiter erfolgreich ausgebaut werden. Der auf öffentliche Kunden spezialisierte Fachbereich ist um 10 % gewachsen, gegenüber dem Vorjahr konnten 451 weitere Schulen und Bibliotheken an das Glasfasernetz angeschlossen werden.
- **Signifikante Investitionen in das Glasfasernetz:** Das Unternehmen tätigte signifikante Investitionen zur Erweiterung und Optimierung des bestehenden Glasfasernetzes.
- **Portfolioerweiterung und Optimierung:** Das klassische Access-Portfolio, das Cloud-Telefonie-Portfolio und weitere Digitalisierungs-Tools wurden erweitert und optimiert. Dadurch können den Kundinnen und Kunden zusätzliche schnellere Netzzugänge sowie weitere Produkte und Dienstleistungen passend zu ihren individuellen Digitalisierungsbedürfnissen bereitgestellt werden.

Digitalisierung durch das Segment „Consumer Access“

Um die Sicherheit in Open-RAN-Netzen zu gewährleisten, bedarf es – ebenso wie bei herkömmlichen Mobilfunknetzen – intensiver Risikoanalysen sowie der kontinuierlichen Überprüfung aller sicherheitsrelevanten Einrichtungen und Systeme. Die detaillierten Risikoanalysen wurden von einem externen Generalunternehmer durchgeführt, der ein zertifiziertes Sicherheitsmanagementsystem nach ISO 27001 betreibt. Das Open-RAN der zum Unternehmen gehörenden Marke 1&1 ist nicht nur unabhängig von dominierenden Herstellern aus China, sondern durch seine „cloud-native-Netzarchitektur“ ohne Anpassungen bereit für Anwendungen in Echtzeit. Sämtliche Netzfunktionen werden per Software in der eigenen privaten Cloud gesteuert. Mehr als 200 der rund 500 bis 2030 geplanten dezentralen „Far-Edge-Rechenzentren“ hat das Segment „Consumer Access“ dafür bereits in Betrieb genommen. Es kommen dabei ausschließlich Glasfaserleitungen und Gigabit-Antennen zum Einsatz.

Ein Infrastrukturprojekt dieser Größenordnung ist nicht ohne Herausforderungen zu meistern. Ende Mai 2024 kam es zu einer vorübergehenden Störung des Mobilfunknetzes der zum Unternehmen gehörenden Marke 1&1. Im Zuge der Entstörungsarbeiten wurde ersichtlich, dass zentrale Komponenten in den bis



Cloud-native-Netzarchitektur: Bezeichnet Architekturen, die speziell für den Einsatz in der Cloud konzipiert wurden.

Far-Edge-Rechenzentren: kleine Rechenzentren, die sich am Rand eines Netzwerks befinden.

dato zwei bereitgestellten Kernrechenzentren nicht ausreichend für das weitere Netzwachstum dimensioniert wurden. Aufgrund der Unterdimensionierung einzelner Netzbestandteile war auch die geplante Migration von Bestandskunden auf das 1&1 Mobilfunknetz vorübergehend stark eingeschränkt und konnte erst im vierten Quartal 2024 – nach Umsetzung verschiedener Maßnahmen und entsprechender Nachrüstungen – wieder umfangreich aufgenommen werden. Inzwischen sind vier Kernrechenzentren in Betrieb und schaffen die notwendigen Redundanzen und damit eine verlässliche Stabilität im 1&1 Mobilfunknetz.

Ende August 2024 startete die National-Roaming-Partnerschaft mit Vodafone. Im Rahmen der Partnerschaft wird den Mobilfunkkundinnen und -kunden der Zugang zum 5G-Netzwerk ermöglicht, welches derzeit den höchsten verfügbaren Mobilfunkstandard darstellt. Dadurch können Kundinnen und Kunden auch in Regionen, in denen während der Ausbauphase des 1&1 Open-RAN noch keine eigene Versorgung möglich ist, 5G nutzen. Gleichzeitig bleibt es ein zentrales Ziel, das Mobilfunknetz des Segments „Consumer Access“ schnellstmöglich weiter auszubauen und die Open-RAN-Technologie in immer mehr Gebieten verfügbar zu machen.

Ethischer Umgang mit Künstlicher Intelligenz (KI)



Siehe „Überblick Richtlinien“, S. 8 ff.

Um der Verantwortung zum ethischen und rechtssicheren Umgang mit KI gerecht zu werden, hat United Internet eine Leitlinie zum Umgang mit KI entwickelt. Die Leitlinie stellt allgemeine Grundsätze für den Einsatz von KI-Technologien durch United Internet auf. Ziel der Leitlinie ist es, einen konzernweiten Rahmen für den rechtskonformen und ethischen Umgang mit KI-Technologien zu bilden. Insbesondere soll diese Leitlinie dazu dienen, auf eine Umsetzung der Anforderungen der Verordnung (EU) 2024/1689 („KI-Verordnung“, kurz „KI-VO“) in sämtlichen Segmenten des Konzerns hinzuwirken. Sie ist für Corporate sowie für die Segmente „Consumer Applications“ und „Business Access“ bindend. Für die übrigen Segmente stellt die Leitlinie eine Empfehlung dar. Um ein grundlegendes Sicherheitsniveau zum Einsatz von KI zu schaffen und gleichzeitig die Handlungssicherheit im Umgang mit generativer KI zu erhöhen, hat das Segment „Business Access“ bereits im Geschäftsjahr 2023 mit einer Arbeitsanweisung entsprechende Rahmenbedingungen geschaffen. Das Segment „Business Applications“ hat zudem eine eigene Richtlinie im Sinne der Leitlinie umgesetzt.



Siehe „KI-Verordnung“

Die Leitlinie weist den Unternehmensleitungen der Konzerngesellschaften die Verantwortlichkeit für die Umsetzung der KI-Verordnung sowie der KI-Leitlinie zu und legt die Verantwortlichkeiten zur Überwachung der Umsetzung der Leitlinie fest. Der Leitlinie liegen die von der Expertengruppe der Europäischen Kommission für KI entworfenen vier ethischen Grundsätze „Achtung der menschlichen Autonomie“, „Schadensverhütung“, „Fairness“ und „Erklärbarkeit“ zu Grunde. Diese Grundsätze sollen gemäß der Leitlinie bei United Internet beim Umgang mit KI-Systemen beachtet werden. Die zentralen Pflichten der KI-Leitlinie bestehen dabei aus den folgenden Punkten:

- die Einführung von KI-Anforderungsprüfungen im Rahmen von Beschaffungs- und Entwicklungsprozessen, durch welche sichergestellt werden soll, dass eine Klassifizierung der KI-Technologie entsprechend den Risikoklassen der KI-Verordnung erfolgt und sämtliche Risiken und Pflichten im Hinblick auf eingesetzte KI-Technologien geklärt werden
- die Sicherstellung eines Freigabeprozesses für KI-Systeme, in welchen alle relevanten Stakeholder (insb. IT-Security und Privacy) einzubeziehen sind
- die Einführung eines „KI-Inventars“, welches einen aktuellen Überblick über freigegebene KI-Systeme und -Modelle liefert
- die Etablierung von Schulungsangeboten zur Sicherstellung der angemessenen KI-Kompetenz

- der Erlass von Segmentrichtlinien, die die in der KI-Leitlinie enthaltenen Pflichten angemessen und wirksam operationalisieren

Die KI-Leitlinie befindet sich gegenwärtig zur Freigabe bei den Vorständen und soll schnellstmöglich nach Freigabe in Kraft treten. Sie ist größtenteils bis zum 2. August 2026 durch die betroffenen Unternehmen umzusetzen, wobei einzelne Regelungen (wie z. B. Schulungsmaßnahmen) entsprechend den Fristen der KI-Verordnung bereits früher umzusetzen sind.

Da es sich bei KI-Systemen ebenfalls um Software-Produkte handelt, unterliegen diese schon heute den Software-Freigabeprozessen im jeweils zuständigen Segment. Dort werden insbesondere Datenschutz- und IT-Sicherheitsaspekte geprüft und gegebenenfalls Maßnahmen zur Verminderung von Risiken vorgeschrieben. Die aus Mitgliedern von Corporate Privacy und Corporate Legal gegründete Fachgruppe „Legal AI-Management“ arbeitet aktuell an einer Regelung, die vorsieht, dass im Bedarfsfall eine weitergehende Prüfung durchgeführt wird. Durch diese sollen spezifische Aspekte der KI-Verordnung in den Prozess integriert werden.

Die KI-Leitlinie und die zu ihrer Umsetzung zu erlassenden Richtlinien werden mehr Klarheit über die rechtliche und ethische Nutzung von KI-Anwendungen bringen. Dazu wird auch das erwähnte Schulungskonzept beitragen, welches ebenfalls die Risiken im Umgang mit öffentlich verfügbaren KI-Systemen adressieren wird.

Kennzahlen gemäß EU-Taxonomie

Kennzahlen gemäß EU-Taxonomie - Umsatz 2024

Geschäftsjahr 2024	Jahr			Kriterien für einen wesentlichen Beitrag						DNSH-Kriterien (^h 'Keine erhebliche Beeinträchtigung')										Anteil taxonomie- konformer (A.1.) oder taxonomie- fähiger (A.2.) Umsatz, Jahr 2023 (18) ⁽¹⁾	Kategorie ermöglichende Tätigkeit (19)	Kategorie Übergangstätigkei- ten (20)	
Wirtschaftstätigkeiten (1)	Code (a) (2)	Umsatz (3)	Umsatzanteil, Jahr 2024 (4)	Klimaschutz (5)	Anpassung an den Klimawandel (6)	Wasser (7)	Umweltverschmutzung (8)	Kreislaufwirtschaft (9)	Biologische Vielfalt (10)	Klimaschutz (11)	Anpassung an den Klimawandel (12)	Wasser (13)	Umweltverschmutzung (14)	Kreislaufwirtschaft (15)	Biologische Vielfalt (16)	Mindestschutz (17)							
		Mio. €	%	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	%	E	T				
A. TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN																							
A.1. Ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (taxonomiekonform)																							
Umsatz ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (taxonomiekonform) (A.1)		0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	0,0%						
Davon ermöglichende Tätigkeiten		0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	0,0%	E					
Davon Übergangstätigkeiten		0,0	0,0%	0,0%						N	N	N	N	N	N	N	0,0%		T				
A.2 Taxonomiefähige, aber nicht ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten) (g)																							
				EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL														
Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten	CCM 8.1	1.630,6	25,8%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL											23,8%			
Verkauf von Gebrauchsgütern	CE 5.4	23,8	0,4%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL											0,3%		
Umsatz taxonomiefähiger, aber nicht ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (nicht taxonomie-konforme Tätigkeiten) (A.2)		1.654,4	26,1%	25,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%											24,1%			
A. Umsatz taxonomiefähiger Tätigkeiten (A.1+A.2)		1.654,4	26,1%	25,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%											24,1%			
B. NICHT TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN																							
Umsatz nicht taxonomie-fähiger Tätigkeiten		4.674,8	73,9%																				
Gesamt		6.329,2	100,0%																				

Der Code stellt die Abkürzung des jeweiligen Ziels dar, zu dem die Wirtschaftstätigkeit einen wesentlichen Beitrag leisten kann, sowie die Nummer des Abschnitts der Tätigkeit im entsprechenden Anhang, der das Ziel abdeckt, d. h.

- Klimaschutz: CCM (Climate Change Mitigation)
- Kreislaufwirtschafts: CE (Circular Economy)

J – Ja, taxonomiefähige und mit dem relevanten Umweltziel taxonomiekonforme Tätigkeit

N – Nein, taxonomiefähige, aber mit dem relevanten Umweltziel nicht taxonomiekonforme Tätigkeit

EL – 'eligible', für das jeweilige Ziel taxonomiefähige Tätigkeit

N/EL – 'not eligible', für das jeweilige Umweltziel nicht taxonomiefähige Tätigkeit

Kennzahlen gemäß EU-Taxonomie - Investitionsausgaben 2024

Geschäftsjahr 2024	Jahr			Kriterien für einen wesentlichen Beitrag						DNSH-Kriterien ("Keine erhebliche Beeinträchtigung") (h)												
Wirtschaftstätigkeiten (1)	Code (a) (2)	CapEx (3)	CapEx-Anteil, Jahr 2024 (4)	Klimaschutz (5)	Anpassung an den Klimawandel (6)	Wasser (7)	Umweltverschmutzung (8)	Kreislaufwirtschaft (9)	Biologische Vielfalt (10)	Klimaschutz (11)	Anpassung an den Klimawandel (12)	Wasser (13)	Umweltverschmutzung (14)	Kreislaufwirtschaft (15)	Biologische Vielfalt (16)	Mindestschutz (17)	Anteil taxonomie-konformer (A.1.) oder taxonomie-fähiger (A.2.) CapEx, Jahr 2023 (18) ⁽¹⁾	Kategorie ermöglichende Tätigkeit (19)	Kategorie Übergangstätigkeit (20)			
		Mio. €	%	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J; N; N/EL	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	%	E	T			
A. TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN																						
A.1. Ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (taxonomiekonform)																						
CapEx ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (taxonomiekonform) (A.1)		0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	0,0%					
Davon ermöglichende Tätigkeiten		0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	0,0%	E				
Davon Übergangstätigkeiten		0,0	0,0%	0,0%						N	N	N	N	N	N	N	0,0%		T			
A.2 Taxonomiefähige, aber nicht ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten) (g)																						
				EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL													
Beförderung mit Motorrädern, Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen	CCM 6.5	9,6	0,7%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL											0,6%	⁽¹⁾	
Erwerb von und Eigentum an Gebäuden	CCM 7.7	33,2	2,5%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL											2,8%	⁽¹⁾	
Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten	CCM 8.1	77,2	5,9%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL											7,0%	⁽¹⁾	
Herstellung von Elektro- und Elektronikgeräten	CE 1.2	278,9	21,2%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL											12,6%	⁽¹⁾	
CapEx taxonomiefähiger, aber nicht ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (nicht taxonomie-konforme Tätigkeiten) (A.2)		398,8	30,3%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%											23,0%	⁽¹⁾	
A. CapEx taxonomiefähiger Tätigkeiten (A.1+A.2)		398,8	30,3%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%											23,0%	⁽¹⁾	
B. NICHT TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN																						
CapEx nicht taxonomie-fähiger Tätigkeiten		917,5	69,7%																			
Gesamt		1.316,3	100,0%																			

Der Code stellt die Abkürzung des jeweiligen Ziels dar, zu dem die Wirtschaftstätigkeit einen wesentlichen Beitrag leisten kann, sowie die Nummer des Abschnitts der Tätigkeit im entsprechenden Anhang, der das Ziel abdeckt, d. h.

- Klimaschutz: CCM (Climate Change Mitigation)

J – Ja, taxonomiefähige und mit dem relevanten Umweltziel taxonomiekonforme Tätigkeit

N – Nein, taxonomiefähige, aber mit dem relevanten Umweltziel nicht taxonomiekonforme Tätigkeit

EL – 'eligible', für das jeweilige Ziel taxonomiefähige Tätigkeit

N/EL – 'not eligible', für das jeweilige Umweltziel nicht taxonomiefähige Tätigkeit

(1) Anpassung der Vorjahreswerte aufgrund des Neuausweises der Wirtschaftstätigkeit CE 1.2 Herstellung von Elektro -und Elektronikgeräten für das Geschäftsjahr 2023.

Kennzahlen gemäß EU-Taxonomie - Betriebsausgaben 2024

Geschäftsjahr 2024	Jahr			Kriterien für einen wesentlichen Beitrag						DNSH-Kriterien (<i>"Keine erhebliche Beeinträchtigung"</i>) (h)						Mindestschutz (17)	Anteil taxonomie-konformer (A.1.) oder taxonomie-fähiger (A.2.) OpEx, Jahr 2023 (18)	Kategorie ermöglichende Tätigkeit (19)	Kategorie Übergangstätigkeit (20)	
Wirtschaftstätigkeiten (1)	Code (a) (2)	OpEx (3)	OpEx-Anteil, Jahr 2024 (4)	Klimaschutz (5)	Anpassung an den Klimawandel (6)	Wasser (7)	Umweltverschmutzung (8)	Kreislaufwirtschaft (9)	Biologische Vielfalt (10)	Klimaschutz (11)	Anpassung an den Klimawandel (12)	Wasser (13)	Umweltverschmutzung (14)	Kreislaufwirtschaft (15)	Biologische Vielfalt (16)					
		Mio. €	%	J; N; N/EL (b) (c)	J; N; N/EL (b) (c)	J; N; N/EL (b) (c)	J; N; N/EL (b) (c)	J; N; N/EL (b) (c)	J; N; N/EL (b) (c)	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	%	E	T	
A. TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN																				
A.1. Ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (taxonomiekonform)																				
OpEx ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (taxonomiekonform) (A.1)		0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	0,0%			
Davon ermöglichende Tätigkeiten		0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	N	N	N	N	N	N	N	0,0%	E		
Davon Übergangstätigkeiten		0,0	0,0%	0,0%						N	N	N	N	N	N	N	0,0%		T	
A.2 Taxonomiefähige, aber nicht ökologisch nachhaltige Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten) (g)																				
				EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL											
Beförderung mit Motorrädern, Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen	CCM 6.5	1,6	1,2%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL											1,4% ⁽¹⁾
Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene Tätigkeiten	CCM 8.1	21,4	16,5%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL											20,0% ⁽¹⁾
Verkauf von Gebrauchsgütern	CE 5.4	0,0	0,0%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL											0,1% ⁽¹⁾
Herstellung von Elektro- und Elektronikgeräten	CE 1.2	24,0	18,5%																	18,3% ⁽¹⁾
OpEx taxonomiefähiger, aber nicht ökologisch nachhaltiger Tätigkeiten (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten) (A.2)		47,0	36,3%	17,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%											39,8% ⁽¹⁾
A. OpEx taxonomiefähiger Tätigkeiten (A.1+A.2)		47,0	36,3%	17,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%											39,8% ⁽¹⁾
B. NICHT TAXONOMIEFÄHIGE TÄTIGKEITEN																				
OpEx nicht taxonomie-fähiger Tätigkeiten		82,7	63,7%																	
Gesamt		129,7	100,0%																	

Der Code stellt die Abkürzung des jeweiligen Ziels dar, zu dem die Wirtschaftstätigkeit einen wesentlichen Beitrag leisten kann, sowie die Nummer des Abschnitts der Tätigkeit im entsprechenden Anhang, der das Ziel abdeckt, d. h.

- Klimaschutz: CCM (Climate Change Mitigation)
- Kreislaufwirtschaft: CE (Circular Economy)

J – Ja, taxonomiefähige und mit dem relevanten Umweltziel taxonomiekonforme Tätigkeit
N – Nein, taxonomiefähige, aber mit dem relevanten Umweltziel nicht taxonomiekonforme Tätigkeit
EL – 'eligible', für das jeweilige Ziel taxonomiefähige Tätigkeit
N/EL – 'not eligible', für das jeweilige Umweltziel nicht taxonomiefähige Tätigkeit

(1) Anpassung der Vorjahreswerte aufgrund des Neuauflages der Wirtschaftstätigkeit CE 1.2 Herstellung von Elektro -und Elektronikgeräten für das Geschäftsjahr 2023.

✓ Kennzahlen gemäß EU-Taxonomie – Meldebogen 1 ✓

Tätigkeiten in den Bereichen Kernenergie und fossiles Gas

Zeile	Tätigkeiten im Bereich Kernenergie	
1.	Das Unternehmen ist im Bereich Erforschung, Entwicklung, Demonstration und Einsatz innovativer Stromerzeugungsanlagen, die bei minimalem Abfall aus dem Brennstoffkreislauf Energie aus Nuklearprozessen erzeugen, tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	NEIN
2.	Das Unternehmen ist im Bau und sicheren Betrieb neuer kerntechnischer Anlagen zur Erzeugung von Strom oder Prozesswärme — auch für die Fernwärmeversorgung oder industrielle Prozesse wie die Wasserstofferzeugung — sowie bei deren sicherheitstechnischer Verbesserung mithilfe der besten verfügbaren Technologien tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	NEIN
3.	Das Unternehmen ist im sicheren Betrieb bestehender kerntechnischer Anlagen zur Erzeugung von Strom oder Prozesswärme — auch für die Fernwärmeversorgung oder industrielle Prozesse wie die Wasserstofferzeugung — sowie bei deren sicherheitstechnischer Verbesserung tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	NEIN
Tätigkeiten im Bereich fossiles Gas		
4.	Das Unternehmen ist im Bau oder Betrieb von Anlagen zur Erzeugung von Strom aus fossilen gasförmigen Brennstoffen tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	NEIN
5.	Das Unternehmen ist im Bau, in der Modernisierung und im Betrieb von Anlagen für die Kraft-Wärme/Kälte-Kopplung mit fossilen gasförmigen Brennstoffen tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	NEIN
6.	Das Unternehmen ist im Bau, in der Modernisierung und im Betrieb von Anlagen für die Wärmegewinnung, die Wärme/Kälte aus fossilen gasförmigen Brennstoffen erzeugen, tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	NEIN

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

Prüfungsvermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine betriebswirtschaftliche Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit in Bezug auf einen gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht

An die United Internet AG, Montabaur

Prüfungsurteil

Wir haben den gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht der United Internet AG, Montabaur, (im Folgenden die „Gesellschaft“) zur Erfüllung der §§ 315b bis 315c HGB einschließlich der in diesem gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht enthaltenen Angaben zur Erfüllung der Anforderungen nach Artikel 8 der Verordnung (EU) 2020/852 (im Folgenden die „nichtfinanzielle Konzernberichterstattung“) für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Nicht Gegenstand unserer Prüfung waren die in der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung genannten externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen, die als ungeprüft gekennzeichnet sind.

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung veranlassen, dass die beigefügte nichtfinanzielle Konzernberichterstattung für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2024 nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit § 315c iVm. §§ 289c bis 289e HGB und den Anforderungen nach Artikel 8 der Verordnung (EU) 2020/852 sowie mit den von den gesetzlichen Vertretern der Gesellschaft dargestellten konkretisierenden Kriterien aufgestellt ist.

Wir geben kein Prüfungsurteil zu den in der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung genannten externen Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen ab, die als ungeprüft gekennzeichnet sind.

Grundlage für das Prüfungsurteil

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des vom International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) herausgegebenen International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information durchgeführt.

Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit unterscheiden sich die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit in Art und zeitlicher Einteilung und sind weniger umfangreich. Folglich ist der erlangte Grad an Prüfungssicherheit erheblich niedriger als die Prüfungssicherheit, die bei Durchführung einer Prüfung mit hinreichender Prüfungssicherheit erlangt worden wäre.

Unsere Verantwortung nach ISAE 3000 (Revised) ist im Abschnitt „Verantwortung des Wirtschaftsprüfers für die Prüfung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung“ weitergehend beschrieben.

Wir sind von dem Unternehmen unabhängig in Übereinstimmung mit den europarechtlichen sowie den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und haben unsere sonstigen deutschen Berufspflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt. Unsere Wirtschaftsprüferpraxis hat die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem des vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) herausgegebenen IDW Qualitätsmanagementstandards: Anforderungen an das Qualitätsmanagement in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QMS 1 (09.2022)) angewendet. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und des Aufsichtsrats für die nichtfinanzielle Konzernberichterstattung

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung in Übereinstimmung mit den einschlägigen deutschen gesetzlichen und europäischen Vorschriften sowie mit den von den gesetzlichen Vertretern der Gesellschaft dargestellten konkretisierenden Kriterien und für die Ausgestaltung, Implementierung und Aufrechterhaltung der internen Kontrollen, die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung einer nichtfinanziellen Konzernberichterstattung in Übereinstimmung mit diesen Vorschriften zu ermöglichen, die frei von wesentlichen falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen (d.h. Manipulationen der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung) oder Irrtümern ist.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen und die Ermittlung von zukunftsorientierten Informationen zu einzelnen nachhaltigkeitsbezogenen Angaben.

Der Aufsichtsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Prozesses der Aufstellung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung.

Inhärente Grenzen bei der Aufstellung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung

Die einschlägigen deutschen gesetzlichen und europäischen Vorschriften enthalten Formulierungen und Begriffe, die erheblichen Auslegungsunsicherheiten unterliegen und für die noch keine maßgebenden umfassenden Interpretationen veröffentlicht wurden. Da solche Formulierungen und Begriffe unterschiedlich durch Regulatoren oder Gerichte ausgelegt werden können, ist die Gesetzmäßigkeit von Messungen oder Beurteilungen der Nachhaltigkeitssachverhalte auf Basis dieser Auslegungen unsicher.

Diese inhärenten Grenzen betreffen auch die Prüfung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung.

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers für die Prüfung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung

Unsere Zielsetzung ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit darüber abzugeben, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung veranlassen, dass die nichtfinanzielle Konzernberichterstattung nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den einschlägigen deutschen gesetzlichen und europäischen Vorschriften sowie den von den gesetzlichen Vertretern der Gesellschaft dargestellten konkretisierenden

Kriterien aufgestellt worden ist sowie einen Prüfungsvermerk zu erteilen, der unser Prüfungsurteil zur nichtfinanziellen Konzernberichterstattung beinhaltet.

Im Rahmen einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit gemäß ISAE 3000 (Revised) üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus

- erlangen wir ein Verständnis über den für die Aufstellung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung angewandten Prozess.
- identifizieren wir Angaben, bei denen die Entstehung einer wesentlichen falschen Darstellung aufgrund von dolosen Handlungen oder Irrtümern wahrscheinlich ist, planen und führen Prüfungshandlungen durch, um diese Angaben zu adressieren und eine das Prüfungsurteil unterstützende begrenzte Prüfungssicherheit zu erlangen. Das Risiko, dass eine aus dolosen Handlungen resultierende wesentliche falsche Darstellung nicht aufgedeckt wird, ist höher als das Risiko, dass eine aus Irrtümern resultierende wesentliche falsche Darstellung nicht aufgedeckt wird, da dolose Handlungen kollusives Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- würdigen wir die zukunftsorientierten Informationen, einschließlich der Angemessenheit der zugrunde liegenden Annahmen. Es besteht ein erhebliches unvermeidbares Risiko, dass künftige Ereignisse wesentlich von den zukunftsorientierten Informationen abweichen.

Zusammenfassung der vom Wirtschaftsprüfer durchgeführten Tätigkeiten

Eine Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit beinhaltet die Durchführung von Prüfungshandlungen zur Erlangung von Nachweisen über die Nachhaltigkeitsinformationen. Art, zeitliche Einteilung und Umfang der ausgewählten Prüfungshandlungen liegen in unserem pflichtgemäßen Ermessen.

Bei der Durchführung unserer Prüfung mit begrenzter Sicherheit haben wir unter anderem:

- die Eignung der von den gesetzlichen Vertretern in der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung dargestellten Kriterien insgesamt beurteilt.
- die gesetzlichen Vertreter und relevante Mitarbeiter befragt, die in die Aufstellung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung einbezogen wurden, über den Aufstellungsprozess, sowie über die auf diesen Prozess bezogenen internen Kontrollen.
- die von den gesetzlichen Vertretern angewandten Methoden zur Aufstellung der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung beurteilt.
- die Vertretbarkeit der von den gesetzlichen Vertretern angegebenen geschätzten Werte und der damit zusammenhängenden Erläuterungen beurteilt.
- analytische Prüfungshandlungen und Befragungen zu ausgewählten Informationen in der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung durchgeführt.
- die Darstellung der Informationen in der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung gewürdigt.
- den Prozess zur Identifikation der taxonomiefähigen und taxonomiekonformen Wirtschaftsaktivitäten und der entsprechenden Angaben in der nichtfinanziellen Konzernberichterstattung gewürdigt.

Verwendungsbeschränkung für den Vermerk

Wir weisen darauf hin, dass die Prüfung für Zwecke der Gesellschaft durchgeführt wurde und der Vermerk nur zur Information der Gesellschaft über das Ergebnis der Prüfung bestimmt ist. Somit ist der Vermerk nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der Gesellschaft gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung, Sorgfaltspflicht oder Haftung.

Düsseldorf, den 25. März 2025

PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Erik Hönig

Wirtschaftsprüfer

Matthias Mühlenfeld

Wirtschaftsprüfer

IMPRESSUM

Herausgeber und Copyright © 2025

United Internet AG
Elgendorfer Straße 57
56410 Montabaur
Deutschland
www.united-internet.de

Kontakt

Corporate Sustainability
Telefon: +49(0) 2602 96-1100
Telefax: +49(0) 2602 96-1013
E-Mail: sustainability@united-internet.de

Konzeption und Redaktion

Corporate Sustainability
United Internet Corporate Services GmbH

Gestaltung

A1 Marketing, Kommunikation und neue Medien GmbH
Inhouse produziert mit firesys

März 2025

Registergericht: Montabaur HRB 5762

Aus rechentechnischen Gründen können in Tabellen und bei Verweisen Rundungsdifferenzen zu den sich mathematisch exakt ergebenden Werten (Geldeinheiten, Prozentangaben usw.) auftreten.

Dieser Bericht liegt in deutscher und englischer Sprache vor. Beide Fassungen stehen im Internet unter www.united-internet.de zum Download bereit. Im Zweifelsfall ist die deutsche Version maßgeblich.

Haftungsausschluss

Dieser Bericht enthält zukunftsbezogene Aussagen, welche die gegenwärtigen Ansichten des Vorstands von United Internet hinsichtlich zukünftiger Ereignisse widerspiegeln. Diese zukunftsbezogenen Aussagen basieren auf unseren derzeit gültigen Plänen, Einschätzungen und Erwartungen. Zukunftsbezogene Aussagen entsprechen nur dem Sachstand zu dem Zeitpunkt, zu dem sie getroffen werden. Diese Aussagen sind abhängig von Risiken und Unsicherheiten sowie sonstigen Faktoren, auf die United Internet vielfach keinen Einfluss hat und die zu erheblichen Abweichungen der tatsächlichen Ergebnisse von diesen Aussagen führen können. Diese Risiken und Unsicherheiten sowie sonstige Faktoren werden im Rahmen unserer Risikoberichterstattung in den Geschäftsberichten der United Internet AG ausführlich beschrieben. Die United Internet AG hat nicht die Absicht, solche vorausschauenden Aussagen zu aktualisieren.

United Internet AG

Elgendorfer Straße 57
56410 Montabaur
Deutschland

www.united-internet.de