



Vodafone -Vorgaben zur Identitätsprüfung

Ergänzung/Nachtrag zu sämtlichen Vertriebsverträgen

Dieses Dokument ersetzt etwaige bereits bestehende Vereinbarungen zur Legitimationsprüfung (Legitimationsrichtlinien).

1. Zweck und Ziel der Legitimationsrichtlinie

Vodafone entstehen durch unrichtige, gefälschte oder unvollständige Kundendaten bei der Auftragserfassung erhebliche Schäden. Für Vodafone und auch den Vertriebspartner ist von immenser Wichtigkeit, dass alle aus Sicht von Vodafone erforderlichen Kundendaten zutreffend erhoben werden. Zweck der in dieser Legitimationsrichtlinie enthaltenen Vorgaben ist es, bei der Vermittlung von Verträgen für Vodafone, durch sorgfältige Erhebung und Prüfung der erforderlichen Kundendaten durch den Vertriebspartner sicherzustellen, dass die vom Kunden gemachten Angaben und Daten korrekt sind und vollständig, richtig übermittelt werden. Diese Richtlinie ist immer verpflichtend, unabhängig von etwaigen weiteren Kunden-Ident-Prozessen im Nachgang.

In Fällen einer Vermittlung eines Vertrages durch den Vertriebspartner kann die unmittelbare Prüfung der Echtheit von Identitäts- und Bankdokumenten sowie der Abgleich der Person des Kunden mit der im Dokument ausgewiesenen Person nur vor Ort durch den Vertriebspartner erfolgen, der Dokument und Person tatsächlich vor Augen hat. Vodafone hat deshalb ein berechtigtes Interesse, dass der Vertriebspartner durch sorgfältige Prüfung sicherstellt, dass die übermittelten Daten zu Kunden und Verträgen richtig und vollständig sind und mögliche Betrugsversuche von Kunden schon durch die sorgfältige Kontrolle des Vertriebspartners soweit wie möglich erkannt und verhindert werden. Vodafone hat kein Interesse an einem Vertragsverhältnis mit einem Kunden, der falsche Angaben macht oder die nach dieser Legitimationsrichtlinie erforderlichen Unterlagen nicht im Original vorlegt.

2. Pflicht zur sorgfältigen Erhebung und Prüfung der von Kunden gemachten Angaben

2.1 Erhebung kundenbezogener Vertragsdaten

Der Vertriebspartner hat die für den Abschluss und die Durchführung des Vertrages notwendigen Daten des Kunden zu erheben; das sind insbesondere der vollständige Name, die Anschrift und das Geburtsdatum sowie die notwendigen Bankdaten.

2.2 Prüfung der Echtheit von Kundenunterlagen

Der Vertriebspartner hat die Echtheit der vorgelegten Identitäts- und Bankdokumente nach Maßgabe dieser Legitimationsrichtlinie anhand der einschlägigen Merkmale durch Inaugenscheinnahme und haptische Wahrnehmung zum Ausschluss erkennbarer Fälschungen zu prüfen, dabei hat er die aktuellen Hinweise von Vodafone zur Prüfung von Ausweisdokumenten zu beachten.



2.3 Identitätsprüfung durch den Vertriebspartner

Der Vertriebspartner hat sich vor Vermittlung eines Vertrages zu vergewissern, dass die Person des Kunden mit der im Identitätsdokument ausgewiesenen Person übereinstimmt. Dazu hat der Vertriebspartner im persönlichen Kontakt mit dem Kunden vor Ort zu verifizieren, dass die ihm gegenüberstehende Person mit der im Identitätsdokument ausgewiesenen Person identisch ist (= Identitätsprüfung) und dass die vom Kunden angegebenen Daten durch die nach dieser Richtlinie vorzulegenden Dokumente bestätigt werden. Der Vertriebspartner akzeptiert hierzu ausschließlich die Vorlage von Originaldokumenten und prüft insbesondere Lichtbild, Unterschrift und Gültigkeit des Identitätsdokuments sowie die Plausibilität der enthaltenen Angaben.

2.4 Verpflichtung zur Nutzung des digitalen Erfassungssystem

Der Vertriebspartner ist verpflichtet, sämtliche erforderlichen Legitimationsunterlagen sowie die Kundenunterschriften auf den Vertragsdokumenten ausschließlich über das von Vodafone zur Verfügung gestellte digitale System (derzeit Vodafone EASY-Sign) zu erfassen und zu übermitteln. Durch die Nutzung des digitalen Systems wird die datenschutzkonforme Speicherung sowie die fristgerechte Löschung der Unterlagen sichergestellt. Vor der Übermittlung an Vodafone hat der Vertriebspartner die erfassten Dokumente sorgfältig zu prüfen. Es ist sicherzustellen, dass die Aufnahmen vollständig, gut lesbar und in einer Qualität vorliegen, aus der eindeutig und klar erkennbar ist, um welches Dokument es sich handelt und welche personenbezogenen Daten aus dem vorgelegten Dokument hervorgehen. Unvollständige, abgeschnittene, unleserliche oder sonst nicht eindeutig zuordenbare Dokumente dürfen nicht an Vodafone übermittelt werden. Es ist ausschließlich die Erfassung von Originaldokumenten zulässig; insbesondere ist die Erfassung von Kopien, Screenshots, Bildschirmfotos oder sonstigen Reproduktionen von einem anderen Medium ausdrücklich untersagt. Hiervon ausgenommen sind Auszüge, die aus dem Registerportal der Länder (www.handelsregister.de) abgerufen werden, sofern diese direkt aus dem Portal stammen und unverändert übermittelt werden.

Eine zusätzliche Speicherung oder Aufbewahrung von Legitimationsunterlagen oder unterschriebenen Kundenaufträgen durch den Vertriebspartner – gleich in welcher Form – ist ausdrücklich untersagt.

2.5 Prüfung der Bankverbindung und Kontoinhaberschaft

Zusätzlich ist der Vertriebspartner verpflichtet, anhand einer im Original vorzulegenden EC- oder sonstigen in dieser Richtlinie erwähnten Bankkarte die Richtigkeit der vom Kunden gemachten Angaben zu dessen Bankdaten zu überprüfen. Die Unterschrift auf der EC- oder Bankkarte ist mit der Unterschrift auf dem vorgelegten Identitätsdokument abzugleichen. Die für ein Lastschriftverfahren notwendigen Angaben sind aufzunehmen. Sollte der Kunde nicht Inhaber des angegebenen Kontos sein, so ist eine Vertragsvermittlung nur für deutsche Staatsbürger möglich. In diesem Fall müssen neben der EC- oder Bankkarte des Kontoinhabers dessen Personalausweis im Original sowie eine unterzeichnete Vollmacht des Kontoinhabers zur Nutzung der Kontoverbindung vorgelegt werden. Auf der Vollmacht müssen Vor- und Nachname, das Geburtsdatum sowie die Anschrift sowohl des Kunden wie auch des Kontoinhabers vermerkt sein. Die Vollmacht sowie der Personalausweis des Kontoinhabers sind ebenfalls über das digitale System zu erfassen.

Sofern die Bank des Kunden keine EC- oder Bankkarte ausstellt, ist die IBAN auf andere geeignete Weise nachzuweisen, beispielsweise über die BankingApp des Kunden. In diesem Fall entfällt der Abgleich der Unterschrift auf der Karte mit dem Identitätsdokument. Alle weiteren Anforderungen, insbesondere zur Vollmacht bei abweichendem Kontoinhaber, bleiben hiervon unberührt.

2.6 Beachtung aktueller Hinweise zur Identitätsprüfung

Der Vertriebspartner hat bei der Vermittlung von Verträgen für Vodafone die aktuellen Hinweise von Vodafone zur Prüfung von Ausweisdokumenten zu beachten. Vodafone ist berechtigt, dem Vertriebspartner über die Legitimationsrichtlinie und aktuellen Hinweise hinaus weitere Weisungen zur Identitätsprüfung zu erteilen und/oder die Vorgaben zur Identitätsüberprüfung zu erweitern oder anzupassen, sofern dies erforderlich ist. Etwaige Änderungen werden dem Vertriebspartner rechtzeitig mitgeteilt.



3. Vorgaben zur Identitätsüberprüfung bei Vertragsschluss mit Privatkunden (Laufzeitvertrag) und privaten Prepaid-Kunden

3.1 Grundanforderungen bei Privatkunden (Laufzeitvertrag)

Der Vertriebspartner überprüft vor der Vermittlung von Verträgen von Produkten und Dienstleistungen von Vodafone und der mit Vodafone verbundenen Unternehmen (insbesondere Vodafone Deutschland GmbH und Vodafone West GmbH) die nachfolgend aufgeführten, gültigen Legitimationsnachweise im Original nach den Vorgaben gemäß Ziffer 2 der Legitimationsrichtlinie:

Deutsche Staatsbürger	
Identitätsüberprüfung	vorzulegende Dokumente
entweder:	Deutscher Personalausweis
oder:	Deutscher Reisepass + Adressnachweis (siehe unten unter Ziffer 3.6)
Überprüfung Bankverbindung	vorzulegende Dokumente
	EC - Karte muss vorgelegt werden, darf <u>nicht</u> kopiert werden. Es ist vom Vertriebspartner zu überprüfen, dass der Kontoinhaber (Name auf der EC- Karte) identisch mit dem Kunden ist. Abweichungen nur nach Maßgabe von Ziffer 2 Abs. 5 möglich.

EU-Bürger (nicht Deutschland), die vier EFTA-Länder (Schweiz, Island, Liechtenstein & Norwegen)	
Identitätsüberprüfung	vorzulegende Dokumente
	Ausweisdokument (ID-Card) oder Reisepass + Adressnachweis (siehe unten unter Ziffer 3.6)
Überprüfung Bankverbindung	vorzulegende Dokumente
	EC-Karte muss vorgelegt werden, darf <u>nicht</u> kopiert werden. Es ist vom Vertriebspartner zu überprüfen, dass der Kontoinhaber (Name auf der EC-Karte) identisch mit dem Kunden ist. Abweichungen nur nach Maßgabe von Ziffer 2 Abs. 5 möglich.

Nicht-EU-Bürger	
Identitätsüberprüfung	Zunächst ist sicherzustellen, dass die Aufenthaltserlaubnis/der Aufenthaltstitel ab Vertragsbeginn noch mindestens 12 Monate gültig ist.
	vorzulegende Dokumente
Entweder	Reisepass + Seite mit aktueller Aufenthaltserlaubnis inklusive Adressangabe bzw. + Adressnachweis nach Ziffer 3.6
Oder	Aufenthaltstitel (siehe unter Ziffer 3.7) mit Adressangabe
oder	Aufenthaltstitel (Ziffer 3.7) + Adressnachweis gemäß Ziffer 3.6
Überprüfung Bankverbindung	vorzulegende Dokumente



	EC-Karte muss vorgelegt werden, darf nicht kopiert werden. Es ist vom Vertriebspartner zu überprüfen, dass der Kontoinhaber (Name auf der EC-Karte) identisch mit dem Kunden ist. Abweichungen nur nach Maßgabe von Ziffer 2 Abs. 5 möglich.

US-Armeeangehörige	
Identitätsüberprüfung	vorzulegende Dokumente
	US-Pass oder Führerschein + Mietvertrag der Kaserne oder Formular SOFA (bei Wohnung außerhalb der Kaserne)
Überprüfung Bankverbindung	vorzulegende Dokumente
	Bankkarte der amerikanischen Bank für deutsche Bankgeschäfte, deutsche EC-Karte oder Kreditkarte muss vorgelegt werden, darf <u>nicht</u> kopiert werden. Es ist vom Vertriebspartner zu überprüfen, dass der Kontoinhaber (Name auf der EC- oder Bankkarte) identisch mit dem Kunden ist. Abweichungen nur nach Maßgabe von Ziff. 2 Abs. 5 möglich.
	+ 250 Euro Vorauszahlung je Karte bei Vodafone GmbH

3.2 Privatkunden (Laufzeitvertrag) mit Sonderstatus (rabattberechtigt)

Bestimmte Kundengruppen können Sonderkonditionen (Rabatte) erhalten. Der Vertriebspartner hat vor der Beantragung des Rabatts **zusätzlich** zu den unter 3.1. aufgeführten Nachweisen die nachfolgend aufgeführten zu prüfen und über das digitale Erfassungssystem an Vodafone zu versenden.

Sonderkonditionen Junge Leute	Es ist vom Vertriebspartner zu prüfen, ob der Kunde zwischen 18 und 27 Jahren alt ist (in der Regel berechtigt für „Young Tarife“).
Sonderkonditionen Minderjährige	Für Minderjährige zwischen 10 und 17 Jahren kann ein Erziehungsberechtigter als Vertragspartner agieren, der sich entsprechend der o.g. Punkte ausweisen muss. Für den Nachweis des Minderjährigen kann ein Ausweisdokument, ein Schülerausweis die Geburtsurkunde oder eine Krankenkassenkarte genutzt werden.
Sonderkonditionen Rahmenvertragskunden	Es ist vom Vertriebspartner zu prüfen, ob der Kunde dazu berechtigt ist, die Konditionen des Rahmenvertrags zu nutzen (ob er also zu der Gruppe der Abrufberechtigten des Rahmenvertrages gehört). Es muss eine schriftliche Zustimmung durch den Rahmenvertragsinhaber vorliegen, in der die Personalien des Kunden aufgeführt sind.
Sonderkonditionen Employee Liable	Mitarbeiter von bei Vodafone gelisteten Unternehmen müssen zum Nachweis der Berechtigung des Employee Liable-Rabatts eines der aufgeführten Dokumente vorlegen: • gültiger Firmenmitarbeiterausweis • aktuelle Gehaltsabrechnung Schriftliche Bestätigung (Mitarbeiternachweis)

3.3 Grundanforderungen bei privaten Prepaid-Kunden

Der Vertriebspartner überprüft vor der Vermittlung von Verträgen von Produkten und Dienstleistungen von Vodafone und der mit Vodafone verbundenen die nachfolgend aufgeführten, gültigen Legitimationsnachweise im Original nach den Vorgaben gemäß Ziffer 2 der Legitimationsrichtlinie und übermittelt sie über das bereitgestellte digitale Erfassungssystem an Vodafone.

Deutsche Staatsbürger	
Identitätsüberprüfung	vorzulegende Dokumente
	Deutscher Personalausweis oder Deutscher Reisepass

EU-Bürger (nicht Deutschland) & die vier EFTA-Länder (Schweiz, Island, Liechtenstein & Norwegen)	
Identitätsüberprüfung	vorzulegende Dokumente
	Ausländisches Ausweisdokument (ID-Card) oder Reisepass

Nicht-EU-Bürger	
Identitätsüberprüfung	vorzulegende Dokumente
	Ausländischer Reisepass

US-Armeeangehörige	
Identitätsüberprüfung	vorzulegende Dokumente
	US-Armeeausweis

3.4 Zusätzliche Anforderungen für Breitbandanschlüsse (Kabel und DSL Kunden)

Grundsätzlich ist eine Aktivierung eines Breitbandanschlusses untersagt, wenn die Anschrift des Anschlusses von den Angaben auf den vorgelegten Identitätsdokumenten des Kunden abweicht.

Ausnahmen bilden

- die Vorlage eines Mietvertrags des Kunden für den neuen Anschluss (nicht älter als 3 Monate), oder
- Zweitwohnsitze durch eine Meldebescheinigung (nicht älter als 6 Monate) nachgewiesen, oder
- die nachgewiesene Eigentümerschaft des Kunden.

3.5 Grundanforderung bei Bestandskunden

Ein Bestandskunde kann sich mit seiner Kunden-, Festnetz- oder Mobilfunknummer sowie seine Service-PIN oder mTAN und einem gültigen Ausweisdokument legitimieren.

3.6 Anforderung Adressnachweis

Folgende Adressnachweise werden von Vodafone anerkannt:

- Meldebescheinigung (nicht älter als 6 Monate)
- Steuerbescheid (nicht älter als 6 Monate)
- Gehaltsnachweis (nicht älter als 3 Monate)
- Versorgungsrechnung (Strom, Gas, Telefon, GEZ – nicht älter als 3 Monate)



- Brief oder Kontoauszug von der Bank (nicht älter als 3 Monate)
- Brief der Krankenkasse (nicht älter als 3 Monate)
- Fahrzeugschein (Zulassungsbescheinigung Teil I)

3.7 Anforderung Aufenthaltstitel

Folgende Aufenthaltstitel (ehem. Aufenthaltsgenehmigung) werden von Vodafone anerkannt:

- Elektronischer Aufenthaltstitel
- Visum
- Aufenthaltsdokumente „Blaue Karte EU“
- Aufenthaltserlaubnis
- Niederlassungserlaubnis
- Daueraufenthalt
- Duldung (Bescheinigung über die Aussetzung der Abschiebung)

4 Anforderung bei Vollmachten von natürlichen Personen

Grundsätzlich sollen Verträge direkt mit dem jeweiligen Vertragsinhaber/Kunden abgeschlossen werden. Der Abschluss eines Vertrags für einen Dritten mittels einer Vollmacht (sog. „Vertretungsgeschäft“) ist zu vermeiden und nur in Ausnahmefällen zu gestatten. Vollmachten für Privatkundenverträge, die auf den Shopbetreiber, einen seinen Mitarbeitenden oder sonstige Personen ausgestellt sind, die im Auftrag des Shops Verträge vermitteln oder an der Vertragsabwicklung beteiligt sind, sind grundsätzlich unzulässig und werden nicht akzeptiert. Für Prepaid-Verträge dürfen **keine** Vollmachten akzeptiert werden.

Die Vollmacht und die Identifikationsdokumente des Vollmachtgebers sowie des Vollmachtnehmers müssen über das Erfassungssystem erfasst und an Vodafone übermittelt werden.

Vertretungsgeschäft	
Vollmacht	vorzulegendes Dokument Die Originalvollmacht (keine Kopie) muss in Papierform vorgelegt werden und enthalten: • Vollständiger Name, Geburtsdatum und Anschrift des Vollmachtgebers • Vollständiger Name, Geburtsdatum und Anschrift des Vollmachtnehmers • Handschriftliche Unterschriften von Vollmachtgeber und Vollmachtnehmer unter Angabe von Ort sowie Datum • Datum der Ausstellung der Vollmacht • Gegenstand/Zweck/Umfang der Vollmacht (z. B. „Abschluss eines Mobilfunkvertrags mit Hardware“)
Identitätsüberprüfung	vorzulegende Dokumente Die Ausweisdokumente (Anforderungen abhängig von der Nationalität, siehe hierzu unter Ziffer 3.1) von Vertretungsnehmer und Vertretungsgeber müssen im Original vorliegen und mit den Angaben in der Vollmacht abgeglichen werden.
Überprüfung Bankverbindung	vorzulegende Dokumente

	Bankkarte muss vorgelegt werden, darf <u>nicht</u> kopiert werden. Es ist vom Vertriebspartner zu überprüfen, dass der Kontoinhaber (Name auf der EC-Karte) identisch mit dem Vollmachtgeber ist und die Unterschriften übereinstimmen. Abweichungen nur nach Maßgabe von Ziff. 2 Abs. 5.
--	---

5 Vorgaben bei Vertragsschluss mit Geschäftskunden (Laufzeitvertrag) und geschäftlichen Prepaid-Kunden

5.1 Gewerbetreibende (z.B. Einzelkaufleute), Freiberufler in Einzeltätigkeit

Der Vertriebspartner ist verpflichtet, bei Auftragserteilung zur Prüfung einen tagesaktuellen Online-Registerauszug (z. B. aus dem Handelsregister, Vereinsregister oder Partnerschaftsregister) über das Registerportal der Länder (www.handelsregister.de) abzurufen und über das digitale Erfassungssystem an Vodafone zu versenden. Bei Freiberuflern (z.B. Rechtsanwälte, Architekten etc.) ist statt der Gewerbeanmeldung ein aktueller Nachweis über die Eintragung in das jeweilige Register / Kammermitgliedschaft vorzulegen.

5.2 Sonstige Geschäftskunden (GmbHs, Gesellschaften etc.)

Grundanforderung	Je nach Rechtsform Auszugs aus - Handelsregister oder - Gewerberegister oder - Vereinsregister aus dem sich Name und Sitz des Kunden ergibt. Die vorgelegten Dokumente dürfen nicht älter als 10 Tage sein und sind vor-rangig über das Registerportal der Länder (www.handelsregister.de) auf ihre Richtigkeit und Gültigkeit zu überprüfen.
Zusätzlich:	Wenn sich aus dem Nachweis nicht ergibt, dass die Person, die den Vertrag abschließen will, für die Firma / Gesellschaft vertretungsberechtigt ist, ist für diese Person eine Vollmacht / schriftliche Bestellung der vertretungsberechtigten Person vorzulegen im Original.
Zusätzlich:	Deutscher Personalausweis oder deutscher Reisepass nebst Meldebescheinigung (nicht älter als 2 Monate) der vertretungsberechtigten Person. Ist die vertretungsberechtigte Person ausländischer Staatsbürger, gelten die oben unter 3.1 ausgeführten Vorgaben. Für Prepaid-Verträge gelten die oben unter 3.3 ausgeführten Vorgaben.

5.3 Ausländische Firmen

Akzeptiert werden nur Firmen aus den angrenzenden EU-Ländern und der Schweiz

Grundanforderung	Auszug aus dem Handelsregister bzw. aus dem staatlichen Register aus dem sich Name und Sitz des Geschäftskunden ergibt. - bei deutschem Filialsitz entsprechender deutscher Handelsregistrauszug - bzw. bei Gründung den Auszug aus dem GewerbeRegister
Zusätzlich:	Bankkarte muss vorgelegt werden, darf <u>nicht</u> kopiert werden. Es ist vom Vertriebspartner zu überprüfen, dass der Kontoinhaber (Name auf der Bankkarte) identisch mit dem Kunden ist. Abweichungen sind nicht erlaubt! + zwingend Bankbestätigung scannen
Zusätzlich:	Wenn aus dem Nachweis nicht ersichtlich ist, wer für die Firma / Gesellschaft o.ä. vertretungsberechtigt ist, ist eine Vollmacht / schriftliche Bestellung der Person vorzulegen, die den Vertrag für den Kunden abschließen möchte.
Zusätzlich:	Personalausweis, Reisepass der vertretungsberechtigten Person. Ist die vertretungsberechtigte Person ausländischer Staatsbürger, gelten die oben unter 1.1 ausgeführten Vorgaben. Für Prepaid-Verträge gelten die oben unter 1.3 ausgeführten Vorgaben.

5.4 Anforderungen bei Vollmachten von juristischen Personen

Grundsätzlich sollen Verträge mit juristischen Personen mit der gesetzlich vertretungsberechtigten Person (z. B. Geschäftsführer, Prokurist) abgeschlossen werden. Der Abschluss eines solchen Vertrags mittels Vollmacht (sog. „Vertretungsgeschäft“) ist die Ausnahme. Die Vollmachten auf Dritte sind von der jeweils gesetzlich vertretungsberechtigten Person also Vollmachtgeber zu unterzeichnen. Des Weiteren gelten die Anforderungen unter Ziffer 4 entsprechend.