

Stand: 24.05.2018

Mit den nachfolgenden Informationen geben wir Ihnen einen Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns und Ihre Rechte aus dem Datenschutzrecht. Welche Daten im Einzelnen verarbeitet und in welcher Weise genutzt werden, richtet sich maßgeblich nach den jeweils beantragten bzw. vereinbarten Dienstleistungen wie Vermittlung von Immobilien, An- und Verkauf von Immobilien, Verwaltung von Immobilien, Immobiliendarlehen.

Bitte geben Sie die Informationen auch den aktuellen und künftigen vertretungsberechtigten Personen und wirtschaftlich Berechtigten sowie etwaigen Mitverpflichteten eines Maklervertrages, Darlehensvermittlungsvertrages, eines Kredites (dazu zählen zum Beispiel Bürgen), eines An- oder Verkaufsvertrages oder eines Mietvertrages weiter.

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen kann ich mich wenden

Verantwortliche Stelle ist:

ITS Concept Immobilien GmbH

Monschauer Straße 3, 52076 Aachen

Telefon: 0241/ 70131310 Telefax: 0241/ 7018822, E-Mail: service@itsconcept.de

2. Welche Quellen und Daten nutzen wir

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von unseren Kunden (z.B. Käufer, Verkäufer, Darlehensinteressenten, Mieter) erhalten. Zudem verarbeiten wir – soweit für die Erbringung unserer Dienstleistung erforderlich – personenbezogene Daten, die wir von unseren Produktpartnern (Banken, Versicherungen, Bausparkassen) Kooperationspartnern (z.B. Lead-Produzenten, Lead-Plattformen), Vertriebspartnern (z.B. Handelsvertretern, Maklern, Mehrfachagenten, Tippgebern) oder von sonstigen Dritten (z.B. SCHUFA) zulässigerweise (z.B. zur Ausführung von Aufträgen, zur Erfüllung von Verträgen oder auf Grund einer von Ihnen erteilten Einwilligung) erhalten haben. Zum anderen verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (z.B. Schuldnerverzeichnisse, Grundbücher, Handels- und Vereinsregister, Presse, Medien, Internet) zulässigerweise gewonnen haben und verarbeiten dürfen.

Relevante personenbezogene Daten sind Personalien Name, Adresse, andere Kontaktdaten (z.B. Telefon, E-Mail-Adresse), Geburtsdatum/-ort, Geschlecht, Staatsangehörigkeit, Familienstand, Berufsgruppenschlüssel/Partnerart (unselbständig/selbständig), Wohnstatus (Miete/Eigentum) Legitimationsdaten (z.B. Ausweisdaten), Authentifikationsdaten (z.B. Unterschriftsprobe), Steuer-ID, SCHUFA-Score. Darüber hinaus können dies auch Daten aus der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen, Produktdaten (z.B. vermitteltes Kreditgeschäft), Informationen über Ihre finanzielle Situation (Bonitätsdaten, Scoring-/Ratingdaten, Herkunft von Vermögenswerten), Werbe- und Vertriebsdaten (inklusive Werbescores), Dokumentationsdaten (z.B. Beratungsprotokoll), Registerdaten, Daten über Ihre Nutzung von unseren angebotenen Telemedien (z.B. Zeitpunkt des Aufrufs unserer Werbeseiten, Apps oder Newsletter, angeklickte Seiten von uns bzw. Einträge) sowie andere mit den genannten Kategorien vergleichbare Daten sein. Vorstehendes gilt auch für die personenbezogenen Daten von Mitverpflichteten entsprechend unserer Dienstleistung (z.B. Bürgen im Kreditgeschäft). Soweit zur Anbahnung, Abschluss und Betreuung eines vermittelten Vertrages (z.B. im Kreditbereich) die Verarbeitung von besonderen Kategorien von personenbezogenen Daten (z.B. Gesundheitsdaten bei Abschluss einer Lebensversicherung) erforderlich sein sollte, holen wir Ihre Einwilligung gem. Art. 9 Abs. 2 a) i.V.m. Art. 7 DSGVO ein.

Bei Abschluss und Nutzung unserer Dienstleistungen können zusätzlich zu den vorgenannten Daten von uns und unseren Produktpartnern (siehe Ziffer 4.) weitere personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet und gespeichert werden. Diese umfassen im Wesentlichen:

Immobiliengeschäft (Vermittlung von Immobilien, An- und Verkauf von Immobilien, Verwaltung von Immobilien)

- Bonitätsunterlagen (Gehaltsabrechnungen, Einnahmen-/Überschussrechnungen und Bilanzen, Verbindlichkeiten, übernommene Bürgschaften, Kontoauszüge, Ausgaben),
- Daten aus der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen (z.B. Zahlungsdaten),
- Drittrechte (z.B. Mietrechte, Wohnrechte),
- steuerliche Informationen (z.B. Steuer-ID und Steuernummer),
- Angaben zu etwaigen Drittbegünstigten (z.B. Nießbrauchbegünstigte),
- Dokumentationsdaten (z.B. Beratungsprotokolle/Angebot),
- Objektunterlagen, Grundbuchdaten, Daten zur Objektbewirtschaftung, Daten zur Objektentwicklung.

Darlehensverträge (Verbraucher und Selbständige)

- Produktdaten (z.B. Darlehens-, Zins-, und Tilgungsbeitrag, Dauer der Zinsbindung, Abschlussdatum, Darlehensvertragsnummer),
- Bonitätsunterlagen (Gehaltsabrechnungen, Einnahmen-/Überschussrechnungen und Bilanzen, Verbindlichkeiten, übernommene Bürgschaften, Fremdkontoauszüge, Ausgaben),
- Arbeitgeber, Art und Dauer Beschäftigungsverhältnis, Art und Dauer der Selbständigkeit,
- Anzahl unterhaltspflichtige Kinder, Güterstand, bei Nicht-EU-Staatsangehörigen Aufenthalts-/Arbeitslaubnis, Scoring-/Ratingdaten,
- Angaben/Nachweise zum Verwendungszweck,
- Eigen- und Fremdsicherheiten: Objektunterlagen (z.B. Grundbuchauszüge, Objektbewertungen),
- Dokumentationsdaten (z.B. Beratungsprotokolle).

Kundenkontaktdaten

Im Rahmen der Geschäftsanbahnungsphase und während der Geschäftsbeziehung, insbesondere durch persönliche, telefonische oder schriftliche Kontakte, durch Sie oder von uns oder unseren Kooperationspartnern oder Vertriebspartnern in gesetzlich zulässiger Weise initiiert, entstehen weitere personenbezogene Daten, z.B. Informationen über Kontaktkanal, Datum, Anlass und Ergebnis; (elektronische) Kopien des Schriftverkehrs sowie die Informationen über die Teilnahme an Direktmarketingmaßnahmen.

3. Wofür verarbeiten wir Ihre Daten (Zweck der Verarbeitung) und auf welcher Rechtsgrundlage

Wir verarbeiten die vorab skizzierten personenbezogenen Daten im Einklang mit den Bestimmungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

3.1. Zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten (Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO)

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt zur Erbringung der jeweils mit Ihnen vereinbarten Vermittlungsleistung im Rahmen der Durchführung unserer Verträge mit Ihnen oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Ihre Anfrage hin erfolgen.

Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich in erster Linie nach dem konkreten Produkt (siehe unter Punkt 2.) und können unter anderem Bedarfsanalysen und Informationen zu den geplanten Vermittlungen umfassen.

Die weiteren Einzelheiten zum Zweck der Datenverarbeitung bei einer Kreditvermittlung können Sie den jeweiligen Vertragsunterlagen und Geschäfts- bzw. Datenschutzbestimmungen des ausgewählten Produktpartners entnehmen, den wir zu Beginn unserer Tätigkeit nicht im Voraus bestimmen können.

3.2. Im Rahmen der Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO)

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre Daten über die eigentliche Erfüllung des jeweiligen Vertrages hinaus zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten. Beispiele:

- Prüfung und Optimierung von Verfahren zur Bedarfsanalyse und direkter Kundenansprache,
- Markt- und Meinungsforschung,
- Direktwerbung: Dies beinhaltet ggf. auch das Hochladen Ihres Vor- und Nachnamens, Postleitzahl, Land in unser Facebook-Konto bei Facebook Inc. als eigenen datenschutzrechtlich Verantwortlichem (gem. US-EU Privacy Shield) um festzustellen, ob Sie Facebook-Kunden sind und um Ihnen insoweit personalisierte Werbung für unsere Produkte (siehe Ziffer 2.) zukommen zu lassen, soweit Sie der Nutzung Ihrer Daten nicht widersprochen haben,
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten,
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs unseres Unternehmens;

- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten,
- Maßnahmen zur Gebäude- und Anlagensicherheit (z.B. Zutrittskontrollen),
- Maßnahmen zur Sicherstellung des Hausrechts,
- Maßnahmen zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten.

3.3. Auf Grund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO)

Soweit Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke (z.B. Weitergabe von Daten zur Beratung, Bedarfsermittlung oder Serviceerbringung) erteilt haben, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis Ihrer Einwilligung gegeben (siehe auch Ziffer 2. Abs. 2 letzter Satz). Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die vor der Geltung der EU-Datenschutz-Grundverordnung, also vor dem 25. Mai 2018, uns gegenüber erteilt worden sind. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

3.4. Auf Grund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO) oder im öffentlichen Interesse (Art. 6 Abs. 1 e) DSGVO)

Zudem unterliegen wir als Darlehensvermittler diversen rechtlichen Verpflichtungen, das heißt gesetzlichen Anforderungen (z.B. nach dem Kreditwesengesetz, Geldwäschegesetz, Steuergesetze). Zu den Zwecken der Verarbeitung gehören unter anderem die Identitäts- und Altersprüfung, Betrugs- und Geldwäscheprävention, die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten.

4. Wer bekommt Ihre Daten

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Fachbereiche Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten benötigen. Auch von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen (wie z.B. Vertriebspartner) oder selbständige Kooperationspartner können zu diesen Zwecken Daten erhalten, wenn diese das Bankgeheimnis und Berufsgeheimnis bzw. unsere schriftlichen datenschutzrechtlichen Weisungen wahren bzw. ein hohes Datenschutzniveau gem. Ziffer 5. gewährleisten (nur bei Vermittlung von Kreditprodukten). Dies sind im wesentlichen Unternehmen und Personen aus den im Folgenden aufgeführten Kategorien. Im Hinblick auf die Datenweitergabe an Empfänger außerhalb unseres Unternehmens ist zunächst zu beachten, dass wir als Darlehensvermittler sowie als Immobilienmakler zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet sind, von denen wir Kenntnis erlangen (Vertragliche Vereinbarungen, Bankgeheimnis und Berufsgeheimnis, z.B. § 11 a Abs. 8 GewO). Informationen über Sie dürfen wir nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten, Sie eingewilligt haben, wir zur Erteilung einer Auskunft befugt sind und/oder von uns beauftragte Auftragsverarbeiter gleichgerichtet die Einhaltung des Bankgeheimnisses sowie die Vorgaben der EU-Datenschutz-Grundverordnung/des Bundesdatenschutzgesetzes garantieren.

Unter diesen Voraussetzungen können Empfänger personenbezogener Daten z.B. sein:

- Öffentliche Stellen und Institutionen (Finanzbehörden) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung,
- Kredit-, Baupar-, Versicherungs- und Finanzdienstleistungsinstitute, vergleichbare Einrichtungen und Auftragsverarbeiter, an die wir zur Durchführung der Geschäftsbeziehung mit Ihnen personenbezogene Daten übermitteln,
- Vertriebspartner, Kooperationspartner, Maklerplattformen, Darlehensvermittler, Transaktionsplattformen und Clearingstellen an die wir zur Durchführung der Geschäftsbeziehung mit Ihnen personenbezogene Daten übermitteln,
- Social Media Dienste wie Facebook, Whatsapp, Apple Messenger u.a. an die wir zur Kommunikation mit Ihnen personenbezogene Daten übermitteln, sofern diese die Voraussetzungen gem. Ziffer 5. erfüllen,
- Käufer oder Verkäufer sowie Unternehmen aus der Baubranche sowie Hausverwalter an die wir im Rahmen der Durchführung des Maklerauftrages mit Ihnen personenbezogene Daten übermitteln.

Im Einzelnen:

Unterstützung bei der Produktauswahl/-abschluss und -betreuung, Unterstützung/Wartung von EDV-/IT-Anwendungen, Adressermittlung, Archivierung, Belegbearbeitung, Call Center Services, Compliance Services, Controlling, Datenscreening für Anti Geldwäsche Zwecke, Datenvernichtung, Immobilien- und Wertgutachten, Kundenverwaltung, Kommunikation, Lettershops, Marketing, Medientechnik, Meldewegen, Postbearbeitung, Research, Risikocontrolling, Telefonie, Videolegitimation, Webseitenmanagement, Steuer-, Wirtschaftsprüfungs- und Rechtsdienstleistung, Zahlungsverkehr.

Weitere Datenempfänger können diejenigen Stellen sein, für die Sie Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben bzw. für die Sie uns vom Bank- bzw. Berufsgeheimnis gemäß Vereinbarung oder Einwilligung befreit haben.

5. Werden Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt

Sollten wir personenbezogene Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessene Datenschutzgarantien (z. B. verbindliche unternehmensinterne Datenschutzvorschriften, EU-Standardvertragsklauseln oder EU-US Privacy Shield) vorhanden sind.

6. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten solange es für die Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten erforderlich ist. Dabei ist zu beachten, dass unsere Geschäftsbeziehung im Fall der Vermittlung von Darlehen die Kundenbetreuung beinhaltet, die i.d.R. auf mehrere Jahre angelegt ist. Sind die Daten für die Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten nicht mehr erforderlich, werden diese regelmäßig gelöscht, es sei denn, deren befristete Weiterverarbeitung ist zu folgenden Zwecken erforderlich:

- Erfüllung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen: Zu nennen sind das Handelsgesetzbuch (HGB), die Immobiliardarlehensvermittlungsverordnung (ImmVermV), die Abgabenordnung (AO), das Kreditwesengesetz (KWG) und das Geldwäschegesetz (GWG). Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen sechs bis zehn Jahre.
- Erhaltung von Beweismitteln im Rahmen der Verjährungsvorschriften. Nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) können diese Verjährungsfristen bis zu 30 Jahre betragen, wobei die regelmäßige Verjährungsfrist drei Jahre beträgt.

7. Welche Datenschutzrechte haben Sie

Jede betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Artikel 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Artikel 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Artikel 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Artikel 18 DSGVO, das Recht auf Widerspruch nach Artikel 21 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit nach Artikel 20 DSGVO. Beim Auskunftsrecht und beim Lösungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde (Artikel 77 DSGVO i.V.m. § 19 BDSG).

Eine erteilte Einwilligung in die Verarbeitung personenbezogener Daten können Sie jederzeit uns gegenüber widerrufen. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die vor der Geltung der EU-Datenschutz-Grundverordnung, also vor dem 25. Mai 2018, uns gegenüber erteilt worden sind. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

8. Gibt es für Sie eine Pflicht zur Bereitstellung von Daten

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung in der betreffenden Sparte (z.B. Produktvermittlung, Immobilien, Immobiliardarlehen) und der Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vermittlungsvertrag nicht mehr durchführen können und ggf. beenden müssen.

Insbesondere sind wir nach den geldwäscherechtlichen Vorschriften verpflichtet, Sie vor der Begründung der Geschäftsbeziehung mit unseren Produktpartnern beispielsweise anhand Ihres Personalausweises zu identifizieren und dabei Ihren Namen, Geburtsort, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit sowie Ihre Wohnanschrift zu erheben und festzuhalten. Damit wir dieser gesetzlichen Verpflichtung nachkommen können, haben Sie uns nach dem Geldwäschegesetz die notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen und sich im Laufe der Geschäftsbeziehung ergebende Änderungen unverzüglich anzuzeigen. Sollten Sie uns die notwendigen Informationen und Unterlagen nicht zur Verfügung stellen, dürfen wir die von Ihnen gewünschte Geschäftsbeziehung nicht vermitteln.

9. Inwieweit gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung (einschließlich Profiling)

Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzen wir grundsätzlich keine vollautomatisierte Entscheidungsfindung gemäß Artikel 22 DSGVO. Sollten wir diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden wir Sie hierüber gesondert informieren, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

10. Findet „Profiling“ statt

Unsere Produktpartner (z.B. Banken, Versicherungen und Bausparkassen) verarbeiten Ihre Daten teilweise automatisiert mit dem Ziel, bestimmte persönliche Aspekte zu bewerten (Profiling). Unsere Produktpartner setzen Profiling beispielsweise in folgenden Fällen ein:

- Auf Grund gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben zur Bekämpfung von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung und vermögensgefährdenden Straftaten. Dabei werden auch Datenauswertungen (u.a. im Zahlungsverkehr) vorgenommen. Diese Maßnahmen dienen zugleich auch Ihrem Schutz.
- Um Sie zielgerichtet über Produkte informieren und beraten zu können, setzen unsere Produktpartner Auswertungsinstrumente ein. Diese ermöglichen eine bedarfsgerechte Kommunikation und Werbung einschließlich Markt- und Meinungsforschung.
- Im Rahmen der Beurteilung Ihrer Kreditwürdigkeit bei Beantragung von Darlehen nutzen unsere Produktpartner z.T. das Scoring bzw. Rating. Dabei wird die Wahrscheinlichkeit berechnet, mit der ein Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vertragsgemäß nachkommen wird. In die Berechnung können beispielsweise Einkommensverhältnisse, Ausgaben, bestehende Verbindlichkeiten, Beruf, Arbeitgeber, Beschäftigungsdauer, Zahlungsdauer (z.B. Kontoumsätze, Salden), Erfahrungen aus der bisherigen Geschäftsbeziehung, vertragsgemäße Rückzahlung früherer Kredite sowie Informationen von Kreditauskunfteien einfließen. Bei Firmenkunden fließen zusätzlich weitere Daten ein, wie Branche, Jahresergebnisse sowie Vermögensverhältnisse. Das Scoring und das Rating beruhen beide auf mathematisch-statistisch anerkannten und bewährten Verfahren. Die errechneten Scorewerte und Bonitätsnoten unterstützen unsere Produktpartner bei der Entscheidungsfindung und geben in das laufende Risikomanagement mit ein.

Informationen über Ihr Widerspruchsrecht nach Artikel 21 EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

1. Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die auf Grund von Artikel 6 Absatz 1 e) der DSGVO (Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse) und Artikel 6 Abs. 1 f) DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling im Sinne von Artikel 4 Nr. 4 DSGVO.

Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

2. Widerspruchsrecht gegen Verarbeitung von Daten zu Werbezwecken

In Einzelfällen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Direktwerbung zu betreiben. Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.

Widersprechen Sie der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung, so werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeiten.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst telefonisch gerichtet werden an: ...