Datenschutzinformationen gemäß EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

(Stand: 30.01.2024)

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist für uns von großer Bedeutung. Deshalb möchten wir Ihnen einen Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, die ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen erfolgt, durch uns geben und Ihnen Ihre Rechte aus dem Datenschutzrecht aufzeigen. (Gültig ab 25. Mai 2018)

1. Für die Datenverarbeitung verantwortliche Stelle und Kontaktdaten

verantwortliche Stelle im Sinne des Datenschutzrechts:	*Kontaktdaten unseres Datenschutzbeauftragten:*
Stadtwerke Heiligenhaus GmbH Abtskücher Str. 30 42579 Heiligenhaus Telefon: 02056/590-0 E-Mail: info@stadtwerke-heiligenhaus.de	datenschutzbeauftragter@stadtwerke-heiligenhaus.de

2. Zweck und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung Ihrer Daten

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie anderen anwendbaren Datenschutzvorschriften (Details im Folgenden). Welche Daten im Einzelnen verarbeitet und in welcher Weise genutzt werden, richtet sich maßgeblich nach den jeweils beantragten bzw. vereinbarten Dienstleistungen. Weitere Einzelheiten oder Ergänzungen zu den Zwecken der Datenverarbeitung können Sie den jeweiligen Vertragsunterlagen, Formularen, einer Einwilligungserklärung und/oder anderen Ihnen bereitgestellten Informationen (z. B. im Rahmen der Nutzung unserer Webseite oder unseren Geschäftsbedingungen) entnehmen. Darüber hinaus kann diese Datenschutzinformation von Zeit zu Zeit aktualisiert werden, wie Sie unserer Webseite www.stadtwerke-heiligenhaus.de entnehmen können.

2.1 Datenverarbeitung zum Zweck der Vertragsanbahnung und –abwicklung (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO)

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogener Daten, die für die Vertragsanbahnung, -durchführung und Abrechnung Ihres Vertrages erforderlich ist, umfasst folgende Kategorien:

- Stammdaten (z.B. Name, Anschrift, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse und Telefon)
- Vertragsdaten (z.B. Kundennummer, Zählernummer, Zählerstand, Verbrauch, Rechnungs-/Verbrauchsstellen-anschrift, Angaben zum Vorlieferanten)
- Abrechnungs-/Bankdaten (z.B. Kontoinhaber, Bank, IBAN)

Insbesondere dient die Datenverarbeitung damit der Belieferung von Wasser und/oder Erdgas als auch sämtlichen Tätigkeiten im Rahmen des Netzbetriebes Strom und Gas entsprechend Ihren Aufträgen und Wünschen incl. notwendiger Dienstleistungen und Maßnahmen. Dazu gehören im Wesentlichen z.B. die Ermittlung des Verbrauchs, die Abrechnung von Energieleistungen, der Rechnungsversand, ggf. Mahnungen, die Abwicklung der Zahlung sowie die Kommunikation mit Kunden/Beschwerdemanagement.
Darüber hinaus die vertragsbezogene Kommunikation mit Ihnen, die Nachweisbarkeit von Transaktionen, Aufträgen und sonstigen Vereinbarungen sowie zur Qualitätskontrolle durch entsprechende Dokumentation, Kulanzverfahren, Maßnahmen zur Steuerung und Optimierung von Geschäftsprozessen sowie zur Erfüllung der allgemeinen Sorgfaltspflichten, Steuerung und Kontrolle durch verbundene Unternehmen (z. B. Muttergesellschaft); statistische Auswertungen zur Unternehmenssteuerung, Kostenerfassung und Controlling, Berichtswesen, interne und externe Kommunikation, Notfall-Management, Abrechnung und steuerliche Bewertung betrieblicher Leistungen, Risikomanagement, Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten; Gewährleistung der IT-Sicherheit (u. a. System- bzw. Plausibilitätstests) und der allgemeinen Sicherheit, u. a. Gebäude- und Anlagensicherheit, Sicherstellung und Wahrnehmung des Hausrechts (z. B. durch Zutrittskontrollen); Gewährleistung der Integrität, Authentizität und Verfügbarkeit der Daten, Verhinderung und Aufklärung von Straftaten; Kontrolle durch Aufsichtsgremien oder Kontrollinstanzen (z. B. Revision).

2.2 Datenverarbeitung aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO)

Soweit wir von Ihnen eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke (z. B. Nutzung Ihrer Email für Marketingzwecke) eingeholt haben, ist die Verarbeitung auf dieser Basis rechtmäßig. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Das gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die Sie uns vor der Geltung der DSGVO am 25. Mai 2018 erteilt haben. Der Widerruf der Einwilligung erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten.

2.3 Datenverarbeitung aus berechtigtem Interesse von uns und Dritten (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO)

Über die eigentliche Erfüllung des Vertrages bzw. Vorvertrags hinaus verarbeiten wir Ihre Daten gegebenenfalls, wenn es erforderlich ist, um berechtigte Interessen von uns oder Dritten zu wahren, insbesondere, um

- Ihnen Produktinformationen über Energieprodukte (z.B. Energieerzeugung, -belieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energienahe Leistungen und Services) zukommen zu lassen.
- Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten durchzuführen mit dem Ziel, Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können.
- Markt- und Meinungsforschung durchzuführen bzw. von Markt- und Meinungsforschungsinstituten durchführen zu lassen, soweit Sie der Nutzung Ihrer Daten nicht widersprochen haben. Dadurch verschaffen wir uns einen Überblick über Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese im Sinne unserer Kunden ausrichten bzw. gestalten.
- in Konsultation und Datenaustausch mit Auskunfteien (z.B. Schufa, Creditreform) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten soweit dies über unser wirtschaftliches Risiko hinausgeht.
- rechtliche Ansprüche geltend zu machen und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten.
- Strafdaten aufzuklären oder zu verhindern (z.B. Wasserdiebstahl).
- Adressermittlung durchzuführen (z.B. bei Umzügen).
- Ihre Daten anonymisiert zu Analysezwecken zu verwenden (z.B. zur Gewährleistung der IT-Sicherheit).
- die Daten eingeschränkt zu speichern, wenn eine Löschung wegen der besonderen Art der Speicherung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich ist.
- den Netzbetrieb im Strom- und Gasbereich vollumfänglich abzuwickeln.
- interne und externe Untersuchungen, Sicherheitsüberprüfungen durchführen zu lassen.
- - der Offenlegung von personenbezogenen Daten im Rahmen einer Due Diligence bei Unternehmensverkaufsverhandlungen.
- - zum Abgleich mit europäischen und internationalen Antiterrorlisten, soweit über die gesetzlichen Verpflichtungen hinausgehend.
- - der Anreicherung unserer Daten, u. a. durch Nutzung oder der Recherche öffentlich zugänglicher Daten.
- - statistischer Auswertungen oder der Marktanalyse.
- - der Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten, die nicht unmittelbar dem Vertragsverhältnis zuzuordnen sind.
- - der Entwicklung von Scoring-Systemen oder automatisierten Entscheidungsprozessen.
- - der Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, soweit nicht ausschließlich zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben.
- - der Gebäude- und Anlagensicherheit (z. B. durch Zutrittskontrollen und Videoüberwachung), soweit über die allgemeinen Sorgfaltspflichten hinausgehend.
- - interne Betrugs- oder Missbrauchsprävention im Zusammenhang mit der Erfüllung eines Vertrages sowie vorvertraglicher Maßnahmen, soweit nicht ausschließlich zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben.
- - des evtl. Mithörens oder Aufzeichnens von Telefongesprächen zur Qualitätskontrolle und zu Schulungszwecken.
- - des Erhalts und der Aufrechterhaltung von Zertifizierungen privatrechtlicher oder behördlicher Natur.

2.4 Datenverarbeitung aufgrund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 c DSGVO) **oder im öffentlichen Interesse** (Art. 6 Abs. 1 e DSGVO)

Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen (z.B. Messstellenbetriebsgesetz, Steuergesetze, Handelsgesetzbuch, Energiewirtschaftsgesetz), die eine Verarbeitung Ihrer Daten zur Gesetzeserfüllung erforderlich machen. Die Archivierung von Daten erfolgt zu Zwecken des Datenschutzes und der Datensicherheit sowie der Prüfung durch Steuer- und andere Behörden (z.B. Eichbehörde). Darüber hinaus kann die Offenlegung personenbezogener Daten im Rahmen von behördlichen/gerichtlichen

Maßnahmen zu Zwecken der Beweiserhebung, Strafverfolgung oder Durchsetzung zivilrechtlicher Ansprüche erforderlich werden.

3. Die von uns verarbeiteten Datenkategorien, soweit wir Daten nicht unmittelbar von Ihnen erhalten, und deren Herkunft

Soweit dies für die Erbringung unserer Dienstleistungen erforderlich ist, verarbeiten wir von anderen Unternehmen oder sonstigen Dritten (z. B. Energielieferanten, Auskunfteien) zulässigerweise erhaltene personenbezogene Daten. Zudem verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (wie z.B. Melderegister, Schuldnerverzeichnisse, Grundbücher, Presse, Internet und andere Medien) zulässigerweise entnommen, erhalten oder erworben haben und verarbeiten dürfen.

Relevante personenbezogene Datenkategorien können insbesondere sein:

- Personendaten (Name, Geburtsdatum, Geburtsort, Staatsangehörigkeit, Familienstand, Beruf/Branche und vergleichbare Daten)
- Kontaktdaten (Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und vergleichbare Daten)
- Adressdaten (Meldedaten und vergleichbareDaten)
- Zahlungs-/Deckungsbestätigung bei Bank- und Kreditkarten
- Informationen über Ihre finanzielle Situation (Bonitätsdaten inklusive Scoring, also Daten zur Beurteilung des wirtschaftlichen Risikos und zukünftigen Zahlungsverhaltens)
- Kundenhistorie

- Daten über Ihre Nutzung der von uns angebotenen Telemedien (z.B. Zeitpunkt des Aufrufs unserer Webseiten, Apps oder Newsletter, angeklickte Seiten/Links von uns bzw. Einträge und vergleichbare Daten)
- Videodaten
- Zählerdaten

4. (Kategorien von) Empfänger / Weitergabe personenbezogener Daten

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten oder im Rahmen der Bearbeitung und Umsetzung unseres berechtigten Interesses benötigen. Eine Weitergabe Ihrer Daten an externe Stellen erfolgt **ausschließlich**

- im Zusammenhang mit der Vertragsabwicklung;
- zu Zwecken der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben, nach denen wir zur Auskunft, Meldung oder Weitergabe von Daten verpflichtet sind oder die Datenweitergabe im öffentlichen Interesse liegt (vgl. Ziffer 2.4);
- soweit externe Dienstleistungsunternehmen Daten in unserem Auftrag als Auftragsverarbeiter oder Funktionsübernehmer verarbeiten (z. B. externe Rechenzentren, Unterstützung/Wartung von EDV-/IT-Anwendungen, Archivierung, Belegbearbeitung, Call-Center-Services, Compliance-Services, Controlling, Datenscreening für Anti-Geldwäsche-Zwecke, Datenvalidierung bzw. -plausibilitätsprüfung, Datenvernichtung, Einkauf/Beschaffung, Kundenverwaltung, Lettershops, Marketing, Medientechnik, Research, Risikocontrolling, Abrechnung, Telefonie, Webseitenmanagement, Wirtschaftsprüfungsdienstleistung, Kreditinstitute, Druckereien oder Unternehmen für Datenentsorgung, Kurierdienste, Logistik);
- aufgrund unseres berechtigten Interesses oder des berechtigten Interesses des Dritten für im Rahmen der unter Ziffer 2.3 genannten Zwecke (z. B. an Behörden, Auskunfteien, Inkasso, Rechtsanwälte, Gerichte, Gutachter, konzernangehörige Unternehmen und Gremien und Kontrollinstanzen);
- wenn Sie uns eine Einwilligung zur Übermittlung an Dritte gegeben haben.

Wir werden Ihre Daten darüber hinaus nicht an Dritte weitergeben. Soweit wir Dienstleister im Rahmen einer Auftragsverarbeitung beauftragen, unterliegen Ihre Daten dort den gleichen Sicherheitsstandards wie bei uns. In den übrigen Fällen dürfen die Empfänger die Daten nur für die Zwecke nutzen, für die sie ihnen übermittelt wurden.

5. Verarbeitung Ihrer Daten in einem Drittland oder durch eine internationale Organisation

Eine Datenübermittlung an Stellen in Staaten außerhalb der Europäischen Union (EU) bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) (sogenannte Drittländer) erfolgt dann, wenn es zur Ausführung eines Auftrages/Vertrags von bzw. mit Ihnen erforderlich sein sollte, es gesetzlich vorgeschrieben ist (z.B. steuerrechtliche Meldepflichten), es im Rahmen eines berechtigten Interesses von uns oder eines Dritten liegt oder Sie uns eine Einwilligung erteilt haben.

Dabei kann die Verarbeitung Ihrer Daten in einem Drittland auch im Zusammenhang mit der Einschaltung von Dienstleistern im Rahmen der Auftragsverarbeitung erfolgen. Soweit für das betreffende Land oder für spezifische Sektoren in einem Drittland kein Beschluss der EU-Kommission über ein dort bestehendes angemessenes Datenschutzniveau vorliegen sollte, können entsprechende Verträge (wie EU-Standardverträge) und zusätzliche Maßnahmen als Grundlage für die Übermittlung zum Einsatz kommen. Informationen zu den geeigneten oder angemessenen Garantien und zu der Möglichkeit, eine Kopie von Ihnen zu erhalten, können auf Anfrage beim betrieblichen Datenschutzbeauftragten angefordert werden.

6. Dauer der Speicherung bzw. Löschung Ihrer Daten

Wir verarbeiten und speichern Ihre Daten für die Dauer unserer Geschäftsbeziehung. Das schließt auch die Anbahnung eines Vertrages (vorvertragliches Rechtsverhältnis) und die Abwicklung eines Vertrages mit ein.

Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich u. a. aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) und der Abgabenordnung (AO), ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen bis zu zehn Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Ferner können spezielle gesetzliche Vorschriften eine längere Aufbewahrungsdauer erfordern, wie z.B. die Erhaltung von Beweismitteln im Rahmen der gesetzlichen Verjährungsvorschriften. Nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) beträgt die regelmäßige Verjährungsfrist zwar drei Jahre; es können aber auch Verjährungsfristen von bis zu 30 Jahren anwendbar sein.

Sind die Daten für die Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten und Rechte nicht mehr erforderlich, werden diese regelmäßig gelöscht, es sei denn, deren - befristete - Weiterverarbeitung ist zur Erfüllung der unter Ziffer 2.3 aufgeführten Zwecke aus einem überwiegend berechtigten Interesse erforderlich. Ein solches überwiegend berechtigtes Interesse liegt z.B. auch dann vor, wenn eine Löschung wegen der besonderen Art der Speicherung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand möglich ist und eine Verarbeitung zu anderen Zwecken durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ausgeschlossen ist.

7. Ihre Datenschutzrechte

Unter bestimmten Voraussetzungen können Sie uns gegenüber Ihre Datenschutzrechte geltend machen

- So haben Sie das Recht, von uns **Auskunft** über Ihre bei uns gespeicherten Daten nach den Regeln von Art. 15 DSGVO (ggf. mit Einschränkungen nach § 34 BDSG) zu erhalten.
- Auf Ihren Antrag hin werden wir die über Sie gespeicherten Daten nach Art. 16 DSGVO **berichtigen**, wenn diese unzutreffend oder fehlerhaft sind.
- Wenn Sie es wünschen, werden wir Ihre Daten nach den Grundsätzen von Art. 17 DSGVO **löschen**, sofern andere gesetzliche Regelungen (z.B. gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder die Einschränkungen nach § 35 BDSG) oder ein überwiegendes Interesse unsererseits (z. B. zur Verteidigung unserer Rechte und Ansprüche) dem nicht entgegenstehen.
- Unter Berücksichtigung der Voraussetzungen des Art. 18 DSGVO können Sie von uns verlangen, **die Verarbeitung Ihrer Daten einzuschränken**.
- **Ferner können Sie gegen die Verarbeitung Ihrer Daten Widerspruch** nach Art. 21 DSGVO einlegen, aufgrund dessen wir die Verarbeitung Ihrer Daten beenden müssen. Dieses Widerspruchsrecht gilt allerdings nur bei Vorliegen ganz besonderer Umstände Ihrer persönlichen Situation, wobei Rechte unseres Hauses Ihrem Widerspruchsrecht ggf. entgegenstehen können.
- Auch haben Sie das Recht, Ihre Daten unter den Voraussetzungen von Art. 20 DSGVO in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren **Format zu erhalten** oder sie einem **Dritten zu übermitteln**.
- Darüber hinaus haben Sie das Recht, eine erteilte **Einwilligung** in die Verarbeitung personenbezogener Daten jederzeit uns gegenüber mit Wirkung für die Zukunft **zu widerrufen** (vgl. Ziffer 2.2).
- Ferner steht Ihnen ein **Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde** zu (Art. 77 DSGVO). **Wir empfehlen allerdings, eine Beschwerde zunächst immer schriftlich an die Stadtwerke Heiligenhaus GmbH, Abtskücher Str. 30, 42579 Heiligenhaus bzw. an den Datenschutzbeauftragten zu richten.**

7.1 Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen (siehe 2.3) vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Das umfasst auch das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen.

8. Umfang Ihrer Pflichten, uns Ihre Daten bereitzustellen

Sie brauchen nur die Daten bereitzustellen, die für die Aufnahme und Durchführung einer Geschäftsbeziehung oder für ein vorvertragliches Verhältnis mit uns erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel nicht in der Lage sein, den Vertrag zu schließen oder auszuführen. Dies kann sich auch auf später im Rahmen der Geschäftsbeziehung erforderliche Daten beziehen. Sofern wir darüber hinaus Daten von Ihnen erbitten, werden Sie auf die Freiwilligkeit der Angaben gesondert hingewiesen.

9. Automatisierte Entscheidungsfindung

Wir setzen keine rein automatisierten Entscheidungsverfahren gemäß Artikel 22 DSGVO ein.