

Datenschutzinformationen

der Vattenfall Europe Sales GmbH (gültig ab 1.8.2026)

Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir im Text dieses Dokumentes die männliche Form. Gemeint sind jedoch immer alle Geschlechter.

1 Verantwortlicher und Ansprechpartner

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist:

Vattenfall Europe Sales GmbH

Amerigo-Vespucci-Platz 2

20457 Hamburg

(im Folgenden nur „Vattenfall“, „wir“, „uns“)

Sie erreichen unsere Datenschutzbeauftragte unter der oben genannten Anschrift und dem Zusatz „Datenschutzbeauftragte“ sowie per E-Mail: datenschutz@vattenfall.de

2 Daten, Verarbeitungszwecke, Rechtsgrundlagen, Unterstützender Einsatz von künstlicher Intelligenz

Wofür verarbeitet Vattenfall meine Daten und aufgrund welcher Vorschriften?

2.1 Daten

Personenbezogene Daten sind Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare Person beziehen. Hierunter fallen alle Informationen, die einen Bezug zu Ihnen aufweisen. Statistische Daten, die nicht mit Ihrer Person in Verbindung gebracht werden können, sind keine personenbezogenen Daten. Bitte beachten Sie: Sofern Sie uns personenbezogene Daten übermitteln, die für den jeweiligen Prozess gar nicht nötig sind, werden diese dann dennoch von unseren Systemen verarbeitet.

Wir verarbeiten von Ihnen als Kunde, Interessent, Betroffener oder Lieferant ggf. die folgenden personenbezogenen Daten:

- a) Stamm- und Kontaktdaten, z. B.
 - Vor- und Nachname, Anrede, Namenszusätze und Titel
 - Kontaktdaten
 - Geburtsdatum
- b) Vertragsdaten, z. B.
 - Geschäftspartnernummer (Vattenfall-Kundennummer), Vertragskontonummer, Projektnummer
 - Gewählte Produkte/Tarife, Vertragskonditionen und weitere Daten zu Verträgen (z. B. Aktions-/Gutscheincodes)
 - Abweichende Rechnungsempfänger/Zahler/Zahlungsempfänger
 - Daten zu Angeboten und Bestellungen, Vertragshistorie
 - Daten zur Lieferstelle (z. B. Zählernummer, Marktlotation)
 - Weitere vertragsrelevante Daten (z. B. Steuerbefreiungen, Versorgungssicherheitsgründe)
 - Mess- und Zählerdaten (z. B. Zählerstände, Verbrauch)
- c) Marktkommunikationsdaten, z. B.
 - Vorversorger
 - Vorversorgerkundennummer bzw. -vertragsnummer
 - Folgeversorger
- d) Bank- und Zahlungsdaten, z. B.
 - Kontoinformationen
 - SEPA-Mandate
 - Daten zu Zahlungen und Forderungen, Zahlverhalten (z. B. erfüllte Forderungen und Außenstände, Mahn- und Sperrereignisse, Ausbuchungen, Informationen über Forderungsübergaben an Inkassounternehmen)

– Bonitätswerte

e) Befragungsergebnisse und weitere Daten zu Ihren Interessen

f) Kommunikationsdaten

2.2 Rechtsgrundlagen

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten z. B. dann, wenn die Verarbeitung zur **Erfüllung eines Vertrages** mit Ihnen, zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage hin und zur Vertragsbeendigung erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1 lit. b Datenschutzgrundverordnung, im Folgenden: DSGVO).

Gegebenenfalls verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auch, wenn die Verarbeitung zur Wahrung der **berechtigten Interessen von Vattenfall** oder eines Dritten erforderlich ist, sofern nicht Ihre Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten überwiegen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), z. B. zu Marketingzwecken.

Außerdem verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, wenn Sie freiwillig und jederzeit für die zukünftige Verwendung widerruflich in die Verarbeitung **eingewilligt** haben (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Dies kann z. B. im Rahmen von Werbemaßnahmen der Fall sein oder bei der Aufzeichnung von Telefongesprächen im Kundenservice.

Eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten kann auch erfolgen, wenn sie zur **Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung**, der wir unterliegen, erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO). Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen (z. B. Energiewirtschaftsgesetz, Messstellenbetriebsgesetz, Steuergesetze, Handelsgesetzbuch, E-Rechnungsverordnung, Abgabenordnung, Sanktionslistenprüfung), die eine Verarbeitung Ihrer Daten erforderlich machen können.

Welche Ihrer Daten wir zu welchen Zwecken aufgrund welcher Rechtsgrundlage verarbeiten, können Sie den nachfolgenden Erläuterungen entnehmen.

Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten mit Unterstützung durch künstliche Intelligenz

Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten in Unterstützung mit künstlicher Intelligenz finden Sie unter dem Abschnitt 2.3.6

2.3 Verarbeitungszwecke

2.3.1 Rund um Ihren Vertrag

Für die Anbahnung, Erfüllung und Beendigung Ihres Vertrages ist eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erforderlich, einschließlich solcher, die Sie uns bereitgestellt haben. Eine Nichtbereitstellung Ihrer Daten hat zur Folge, dass kein Vertrag geschlossen werden kann.

2.3.1.1 Tarif- und Produktberatung/Vertragsanbahnung

Insbesondere verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten wie Ihre Stamm- und Kontaktdaten sowie Angaben zur physischen Installation (z. B. Mess- und Zählerdaten) und zum Verbrauch, um im Rahmen Ihrer Anfrage den bestmöglichen Tarif bzw. das beste Produkt für Sie zu ermitteln.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, uns weitere Angaben zu Ihrer Lieferstelle oder Ihren Verbrauchsarten mitzuteilen. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dieser Zusatzangaben ist Art. 6 Abs. 1

lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, eine möglichst präzise Energiebeschaffung durchzuführen, unsere Produkte bedarfsgerecht für Sie weiterzuentwickeln und Sie zielgerichtet über gesetzliche Anforderungen wie beispielsweise das Gebäudeenergiegesetz zu beraten. Sie können dieser Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatioren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.1.2 Ausweisauslese und automatische Verarbeitung erfasster Stammdaten

Sofern die Vertragsanbahnung auf einem physischen Kontakt mit einem unserer Außendienstmitarbeiter oder einem beauftragten Vertriebsdienstleister basiert, behalten wir uns vor, die Erfassung Ihrer Stammdaten mittels technischer Funktionalitäten zu unterstützen oder vollständig darauf zu stützen.

Dabei kann der Außendienstmitarbeiter eine manuelle Sichtkontrolle Ihres Personalausweises, Aufenthaltstitels, Gewerbescheins oder eines vergleichbaren Dokuments vornehmen, um Ihre persönlichen Daten für die Vertragserstellung zu erfassen. Alternativ kann er mit einem technischen Endgerät Fotos von Ihrem Ausweis erstellen, aus denen mit Texterkennung Ihre persönlichen Daten für die Vertragserstellung ausgelesen und erfasst werden. Ferner nutzen wir diese Daten, um den Erkennungsprozess selbst zu verbessern und um die Echtheit des Ausweisdokumentes festzustellen. Die Fotos werden unverzüglich nach Abschluss der Verarbeitung gelöscht.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten für die Zwecke der Vertragsanbahnung durch uns sind Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Ferner entspricht es unseren berechtigten Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), korrekte Daten für den Vertragsaufbau zu verwenden, den KI-gestützten Erkennungsprozess hierfür zu verbessern und die Korrektheit der Daten über die Verifizierung des Ausweisdokumentes sicherzustellen. Dies geschieht zur Sicherstellung der Kommunikation mit dem Vertragspartner und zur Betrugsprävention.

2.3.1.3 Prüfung Ihres bisherigen Zahlungsverhaltens für Vertragsabschlüsse

Wenn Sie einen Vertrag außerhalb der Grundversorgung abschließen, verarbeiten wir personenbezogene Daten auf Basis Ihres bisherigen Zahlungsverhaltens.

a) Prüfung mit internen Daten

Wenn Sie bereits unser Kunde sind, prüfen wir Ihr bisheriges Zahlungsverhalten gegenüber uns. Sofern wir Ihnen gegenüber Forderungen häufiger gemahnt haben und diese z. B. an ein Inkassounternehmen abgeben mussten, können wir einen (weiteren) Vertragsabschluss mit Ihnen ablehnen. Bei Geschäftskunden kann eine negative Zahlungshistorie bei der Vattenfall Europe Sales GmbH auch zu Vertragsablehnungen bei unseren Tochterunternehmen führen.

Unsere interne Bewertung Ihres Zahlungsverhaltens wird laufend aktualisiert. Eine Löschung erfolgt spätestens drei Jahre nach Forderungsausgleich (siehe auch 2.3.1.1).

Rechtsgrundlage für die Berücksichtigung Ihres bisherigen Zahlungsverhalten im Rahmen der Vertragsanbahnung für einen Vertrag außerhalb der Grundversorgung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Rechtsgrundlage für die Ermittlung und Speicherung Ihres bisherigen Zahlungsnachweises auch über das Vertragsende hinaus ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, bestehende Risiken zu minimieren, indem wir uns vor Zahlungsausfällen schützen. Sie können dieser Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatioren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

b) Prüfung mit externen Daten

Sind Sie erst seit kurzem unser Kunde oder waren Sie es bisher noch gar nicht, übermitteln wir der jeweiligen Auskunftfei Ihre Kontaktstammdaten zum Zwecke der Bonitätsprüfung. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f der DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, die Bonität vor Vertragsabschluss zu berücksichtigen, um uns vor Zahlungsausfällen zu schützen. Sie können dieser Verarbeitung widersprechen. Sollte Ihr Widerspruch begründet sein, könnten wir jedoch keinen Vertrag mit Ihnen schließen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatioren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

Wir erhalten von der Auskunftfei eine Information zu ihrem bisherigen Zahlungsverhalten („Bonitätsprüfung“) gegenüber dritten Parteien zurück. Diese beruht z.B. auf Informationen aus öffentlichen Registern zu in der Vergangenheit bei Ihnen vorliegenden Zahlungsstörungen oder auf Informationen, die ein vertragswidriges Verhalten Ihrerseits belegen. Auch in diesen Fällen können wir einen Vertragsschluss mit Ihnen ablehnen.

Dies erfolgt aufgrund einer automatisierten Entscheidungsfindung nach Art. 22 Abs. 1 DSGVO bei uns. Diese ist nach Art. 22 Abs. 2 lit. a DSGVO zum Abschluss des Vertrages erforderlich. Sie soll das Risiko von Zahlungsausfällen für Vattenfall reduzieren.

Gegen das Ergebnis der automatisierten Entscheidungsfindung können Sie Einspruch einlegen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatioren unter der Überschrift „Automatisierte Entscheidungsfindung“, Textziffer 3.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten für die Zwecke der Bonitätsprüfung durch uns ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Folgende Auskunftfeien setzen wir für die Bonitätsprüfung und Betrugsprävention ein, bei diesen Bonitätsdienstleistern können Sie detaillierte Informationen zu den dort über Sie gespeicherten Daten erhalten:

- CRIF GmbH, Victor-Gollancz-Straße 5, 80807 München, <https://www.crif.de/datenschutz>
- Schufa Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, <https://www.schufa.de/datenschutz>
- Verband der Vereine Creditreform e.V., Hammfelddamm 13, 41460 Neuss, <https://www.creditreform.de/datenschutz>
- Creditsafe Deutschland GmbH, Sonnenallee 221 F, 12059 Berlin, <https://www.creditsafe.com/de/de/rechtliches/datenschutz.html>

Die übermittelte Information zu Ihrem Zahlungsverhalten wird von uns nach ihrer Berücksichtigung im Prozess der Vertragsanbahnung im Falle einer Ablehnung für das laufende Jahr und weitere 12 Monate gespeichert.

2.3.1.4 Optionale Vertragsablehnung bei Vielfach-Bonuszahlungen
Ihre personenbezogenen Daten werden – neben der Speicherung zu den Zwecken der Aufbewahrung und Dokumentation – auch zum Zwecke der Verhinderung von mehrfach wiederholter Inanspruchnahme von Bonusvertragsabschlüssen pro Lieferstelle verarbeitet. Dies kann einen Zeitraum von fünf Jahren betreffen. Wenn in dieser Zeit an der betreffenden Lieferstelle mit Ihnen bereits zwei oder mehr Sonderverträge mit Bonusanspruch geschlossen oder mehr als 500 Euro Bonus an Sie ausgezahlt wurden, können wir eine erneute Vertragsanfrage ablehnen. Eine solche Ablehnung von Vertragsanfragen ist ebenfalls möglich, wenn an der Lieferstelle in den letzten 25 Monaten bereits drei oder mehr verschiedene Bonusverträge bestanden oder mehr als 500 Euro Bonus ausgezahlt wurden. Um diese Überprüfung vornehmen zu können, ist die Speicherung und Verwendung Ihrer personenbezogenen Vertragsdaten erforderlich und insoweit zur Durchführung des zwischen uns aufgrund des Vertrages auch nach den Stromlieferungen bestehenden Verhältnisses zulässig. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Die Ablehnung erfolgt aufgrund einer automatisierten Entscheidungsfindung nach Art. 22 Abs. 1 DSGVO. Diese ist nach Art. 22 Abs. 2 lit. a DSGVO zum Abschluss des Vertrages erforderlich.

2.3.1.5 Vertragsabschluss, Pflege Ihres Kundenkontos und Änderungen Ihrer Daten, Erfassen der Zählerstände, Abrechnung und Vertragsbeendigungen, Preisanpassungen und Verifikation IBAN

a) Kundenkonto

Zum Abschluss und zur Durchführung Ihrer Verträge verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, Bank- und Zahlungsdaten und insbesondere Mess- und Zählerdaten in einem Kundenkonto. Dieses Kundenkonto führen wir intern zum Zwecke der weiteren Vertragsdurchführung, zu Zwecken der nicht-werblichen Kommunikation im Rahmen des Vertragsverhältnisses sowie im Falle von Einzelkaufverträgen für die Bestellabwicklung und ggf. Installation. Sie haben die Möglichkeit, sich zusätzlich selbst ein Online-Kundenkonto auf unserer Webseite <https://service.vattenfall.de/registrierung> anzulegen, in welchem Sie Ihre Verträge und Kontaktdaten eigenständig verwalten können. Für diesen Online-Service finden Sie separate Datenschutzzinformatioren unter

<https://www.vattenfall.de/datenschutz#kso>. Sofern Sie einen HEW-, Bewag-, ENPURE- oder Tchibo Energy-Tarif abgeschlossen haben, finden Sie eine separate Datenschutzinformation für den jeweiligen Online-Service unter <https://www.vattenfall.de/datenschutz#label-portale>. Die Registrierung für den jeweiligen Online Service erfolgt direkt auf der jeweiligen Internetseite.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

b) Datenrichtigkeit

Ihre Kontakt-, Vertrags- und Stammdaten können unvollständig, veraltet oder fehlerhaft sein, etwa aufgrund unzutreffender Angaben, Eingabefehler oder nicht mitgeteilter Änderungen während des Vertragsverhältnisses. Daher werden sie ggf. durch uns vervollständigt, um Doppelungen bereinigt und verbessert, sofern erkennbare Fehler vorliegen. Die Berichtigung und Vervollständigung von Adressen erfolgt mithilfe externer Dienstleister, wie z. B. Auskunftsteien, Liegenschaftskataster.

Zur Sicherstellung der Datenqualität führen wir zudem einen Test mit den von uns eingesetzten Dienstleistern durch. Hierfür stellen wir Datensätze mit bekannten Adressabweichungen weiteren Auskunftsteien zur Verfügung und evaluieren die Qualität der gelieferten Ergebnisse der unterschiedlichen Dienstleister.

Das berechnete Interesse gem. Art. 6 Abs. 4 i.V.m. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO besteht darin, die Datenqualität verschiedener Anbieter zu vergleichen, um die Erreichbarkeit von Kunden mit offenen Forderungen und damit die Durchsetzung fälliger Forderungen zu verbessern. Die Datenanfragen werden dabei unmittelbar nach der Beendigung des Dienstleistertests gelöscht.

Gewerbekunden bieten wir im Direktvertrieb die Möglichkeit, bei der Auftragserfassung ihre Kundendaten über das „SmartSignUp“ Tool des Verbands der Vereine Creditform e. V. auswählen und vervollständigen zu lassen oder ihren Gewerbeschein für einen Upload zur Verfügung zu stellen.

Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b und Art. 6 Abs. 1 lit. c in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO sowie Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Zudem analysieren wir Daten, insbesondere von Ihnen bereitgestellte Namen und Rechtsformbezeichnungen (z. B. GmbH, AG, Ltd), zum Zwecke der Gewerbeerkennung. Wir sind rechtlich verpflichtet, Gewerbekunden zu identifizieren für die richtige steuerliche Ausweisung auf Rechnungen nach § 4 Abs. 7 StromStV und für die Richtigkeit des Jahresabschlusses gemäß § 242 HGB.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Wenn Sie uns als Privatkunde eine Rechnung Ihres Vorversorgers zur Verfügung stellen, können wir ein Foto der Rechnung erstellen und somit sicher sein, dass wir Ihre Daten korrekt aufnehmen und in unsere Systeme übertragen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Es entspricht unseren berechtigten Interessen, korrekte Daten für den Vertragsaufbau zu verwenden und dadurch Klärfälle zu reduzieren.

Außerdem pseudonymisieren wir Ihre Vertragsdaten, indem wir sie mit der Vertragsnummer verknüpfen, die mit anderen pseudonymisierten Identifikationsnummern (ID) (Geschäftspartner-ID, Vertragskonto-ID, Marktllokations-ID, Vertragsnummer) verknüpft ist. Die weitere Verwendung der pseudonymisierten Daten erfolgt zu Zwecken der Optimierung der Geschäftsprozesse und Kundenbetreuung sowie zur Kommunikation mit Marktpartnern.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Es entspricht unseren berechtigten Interessen, qualitätsgesicherte Daten zu den beschriebenen Zwecken nutzen zu können.

Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

Zur Sicherstellung der Aktualität und Richtigkeit der bei uns gespeicherten Daten führen wir in regelmäßigen Abständen Abfragen

zur Datenaktualisierung durch. Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Sie eindeutig authentifizieren zu können. Diese Verarbeitungen erfolgen auf Grundlage unserer berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, insbesondere zur Gewährleistung der Datenrichtigkeit, zur Verhinderung missbräuchlicher Nutzung sowie zum Schutz des Zugangs zu unseren Online Services.

c) Preisanpassung

Ihre Daten, insbesondere Vertragsdaten, werden einmal im Jahr – bei Sonderverträgen mit Preisgarantie ggf. seltener – verwendet und analysiert zur Berechnung und Entscheidung, ob Preise anzupassen sind sowie um Sie hierüber zu unterrichten. Hierbei berücksichtigen wir externe Faktoren (wie Änderungen von Abgaben, Netzentgelten und Steuern) und interne Faktoren (wie Zumutbarkeits- und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen, z. B. Beschaffungskosten).

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO bzw. im Hinblick auf die Unterrichtung ggf. auch Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit § 41 Abs. 5 EnWG.

Bei der Analyse entstehende Daten löschen wir, wenn sie für die genannten Zwecke sowie für eine etwaige Verteidigung von Rechtsansprüchen nicht mehr erforderlich sind.

Die Entscheidung, ob wir eine individuelle Preisanpassung vornehmen, erfolgt für nicht-gewerbliche Kunden mit Sonderverträgen mit Preisgarantie im Wege einer automatisierten Entscheidungsfindung nach Art. 22 Abs. 1 DSGVO. Diese ist nach Art. 22 Abs. 2 lit. a DSGVO zum Abschluss bzw. zur Verlängerung eines Vertrages erforderlich.

Gegen das Ergebnis der automatisierten Entscheidungsfindung bei Preisanpassungen können Sie Einspruch einlegen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Automatisierte Entscheidungsfindung“, Textziffer 3.

d) Verifikation Bankverbindung

Sofern Sie während der Vertragslaufzeit die bei Vertragsschluss angegebene IBAN ändern, gleichen wir die geänderte IBAN mit den bei uns gespeicherten IBAN-Verbindungen ab. Das geschieht, um Betrugsversuche auszuschließen und den reibungslosen Ablauf von Zahlungen zu gewährleisten. Unsere Liste enthält IBAN-Verbindungen, die in der Vergangenheit für Straftaten wie etwa Betrug genutzt und deswegen durch uns gesperrt wurden. IBAN-Verbindungen auf der Liste werden nach 8 Jahren gelöscht.

Bei Auffälligkeiten bitten wir Sie um Bestätigung der geänderten IBAN-Verbindung. Erhalten wir keine Bestätigung, wird die geänderte IBAN durch uns gesperrt und nicht für Zahlungen genutzt.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Es liegt in unserem berechtigten Interesse, Betrugsversuche zu identifizieren und Verluste durch fehlerhafte Auszahlungen zu vermeiden und dem Grundsatz der Richtigkeit gem. Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO zu entsprechen. Zudem können auf diese Weise Risikozuschläge in unseren Preisen geringer gehalten werden, wodurch Sie als Kunde weniger belastet werden. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.16 Forderungsmanagement und Inkasso

Im Rahmen unseres internen Abrechnungs-, Mahn- und Ratenplanverfahrens verarbeiten wir neben Ihren Stamm- und Kontaktdaten sowie Vertragsstammdaten auch Daten über Ihr Bank- und Zahlungsverhalten (z. B. Mahn-, Sperr- und Ausbuchungsereignisse). Ihr Geburtsdatum erheben wir, um Sie eindeutig identifizieren zu können, z. B. für Maßnahmen des Forderungsmanagements. Im Rahmen des Forderungsmanagements recherchieren wir Ihre Adresse bei Einwohnermeldeämtern oder mit Hilfe externer Dienstleister, sollten wir keine aktuelle Adresse von Ihnen vorliegen haben, und nehmen Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Einschaltung von Inkassodienstleistern und Rechtsdienstleistern sowie Verarbeitung von Insolvenzmeldungen über das Justizportal des Bundes und der Länder vor. In Einzelfällen verwenden wir ebenfalls zu Zwecken des Forderungsmanagements und insbesondere der effizienten Forderungsbetreibung Ihre Kontaktdaten, um Sie per E-Mail oder SMS an offene Forderungen oder anstehende Maßnahmen zu erinnern oder Ihnen

unter Beteiligung eines externen Dienstleisters Zahlscheine zuzusenden, mit denen Sie Ihre Energierechnungen im Handel begleichen können.

Sollten Sie offene Rechnungen trotz wiederholter Mahnungen nicht begleichen, können wir die offene Forderung zum Zwecke der treuhänderischen Geltendmachung an einen Inkassodienstleister übergeben und diesem hierzu die erforderlichen Vertrags- und insbesondere Forderungsdaten übermitteln. Die Datenübermittlungen sind erforderlich, damit das Inkassounternehmen sein Mandat ausüben und es die Forderung betreiben kann.

Zum Zwecke der gerichtlichen Geltendmachung (insbesondere Mahnbescheide, Zutrittsklagen und der Aufklärung und Verhinderung von Straftaten), übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten im erforderlichen Umfang an andere Rechtsdienstleister und insbesondere Rechtsanwälte.

Rechtsgrundlage für die Maßnahmen zur Beitreibung ausstehender Forderungen ist die Vertragsabwicklung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Falls diese Maßnahmen erfolglos sein sollten oder auf Basis Ihres bisherigen Zahlungsverhaltens eine hohe Ausfallwahrscheinlichkeit für die Forderung besteht, können wir die Forderung auch an einen Inkassodienstleister veräußern, der sie sodann im eigenen Namen geltend machen kann.

Rechtsgrundlage für den Verkauf von Forderungen ist unser berechtigtes wirtschaftliches Interesse an der Reduzierung von Zahlungsausfällen, Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Die Ausfallwahrscheinlichkeit berechnen wir anhand Ihrer Bank- und Zahlungsinformationen sowie Stammdaten.

Im Rahmen von Inkassodienstleistungen setzen wir in gemeinsamer Verantwortlichkeit mehrere Dienstleister ein, denen (bzw. deren Kaufgesellschaften) wir im Bedarfsfall Ihre personenbezogenen Daten übermitteln:

- coeo Inkasso GmbH, Kieler Str. 16, 41540 Dormagen
- atriga GmbH, Pittlerstr. 47, 63225 Langen
- KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Kaiser-Wilhelm-Straße 40, 20355 Hamburg

Wir übermitteln Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen des Gegenseitigkeitsprinzips an Wirtschaftsauskunfteien, sollten wir vom Gericht bestätigte Forderungen (titulierte Forderungen) gegen Sie haben. Zweck der Verarbeitung, die auf der Rechtsgrundlage der berechtigten Interessen der Teilnehmer gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO beruht, ist die Reduktion des Ausfallrisikos von Kunden im Wirtschaftsverkehr.

Sofern Sie eine Sozialbehörde gebeten haben, Ihre Verbindlichkeiten durch die Sozialbehörde ausgleichen zu lassen, tauschen wir Daten zu Ihrer Identifikation und der Forderungshöhe sowie deren Ausgleich im Rahmen der Jahresrechnung mit der Sozialbehörde aus. Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechnete Interesse ist ein effektives und effizientes Forderungsmanagement im Rahmen der Vertragsabwicklung, was eine eindeutige Identifizierung unserer Kunden erfordert. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7. Sofern Sie uns eine Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO erteilt haben, tauschen wir Daten zur Kontaktaufnahme mit Sozialträgern im Falle einer drohenden Versorgungssperre zum Zweck der Prüfung auf mögliche sozialrechtlichen Unterstützungsleistungen gemäß § 41 g EnWG aus.

Digitales Angebot des Abschlusses einer Ratenzahlungsvereinbarung auf Ihren Wunsch hin

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten sowie Ihr bisheriges Zahlungsverhalten, auch im Rahmen etwaiger vorangegangener Ratenzahlungsvereinbarungen, um Ihnen digital abzuschließende Ratenzahlungsvereinbarungen anbieten zu können. Dies erfolgt, sofern Sie zu uns auf digitalen Kanälen Kontakt aufnehmen und den Wunsch nach dem Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung äußern, weil Sie aktuell oder absehbar Schwierigkeiten haben, Ihre Energierechnung zu bezahlen.

Bei bereits weit fortgeschrittenen Mahnaktivitäten (z. B. Abgabe an ein Inkassounternehmen) oder von Ihnen bisher nicht vollständig erfüllten Ratenzahlungsvereinbarungen bieten wir Ihnen keine weitere Vereinbarung an.

Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechnete Interesse ist ein effektives und effizientes Forderungsmanagement. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

Einsatz von Außendienstmitarbeitern

Zu den Zwecken der Klärung von unklaren Vertragsverhältnissen, der Reduzierung hoher Zahlungsrückstände durch informative Absprachen, der Überprüfung der Zustände nach Versorgungsunterbrechung und der Abwendung von Forderungsausfällen setzen wir Außendienstmitarbeiter für Vor-Ort-Recherchen, insbesondere bei Vorliegen eines Verdachts auf unerlaubte Entnahme von Strom ohne Zählung oder der Aufgabe eines Objekts durch den Kunden ein. Hierzu werden Stamm- und Kontaktdaten sowie Daten zu Zahlungsausfällen und zum Mahnwesen, Vertragsdaten und insbesondere Daten zu Forderungen, Daten zu Entnahmestellen und Zählerstände verarbeitet.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit die Vor-Ort-Recherche für die Erfüllung des Vertrages erforderlich ist. Im Übrigen ist Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Hiermit verfolgen wir unser berechtigtes Interesse an der Vermeidung von Forderungsausfällen und von unerlaubter Entnahme von Strom ohne Zählung. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.17 Marktpartnerkommunikation

Die Bundesnetzagentur legt Geschäftsprozesse zur Kundenbelieferung mit Elektrizität (GPKE) sowie zum Lieferantenwechsel Strom/Gas (GELI) fest, die den Netzzugang und die Belieferung betreffen. Im Rahmen dieser Geschäftsprozesse muss Vattenfall personenbezogene Daten (insbesondere Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten sowie Mess- und Zählerdaten) mit anderen Beteiligten im Energiemarkt austauschen, z. B. Messstellen- und Netzbetreibern und Lieferanten. Beispielsweise stellen die Netz- und Messstellenbetreiber Vattenfall Messwerte zur Verfügung und die Übertragungs- und Verteilnetzbetreiber rechnen ihre Leistung Vattenfall gegenüber ab.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO in Verbindung mit den betreffenden Regelungen in EnWG, StromNZV, GasNZV bzw. MsbG.

2.3.18 Leerstandsmanagement und Ersatz- und Grundversorgung

Um unserer gesetzlichen Verpflichtung im Rahmen der Ersatz- und Grundversorgung nachkommen zu können (§§ 2 und 3 der Stromgrundversorgungsverordnung, z. B. Versorgung bei Leerstand oder wenn keine Anmeldung durch einen anderen Lieferanten vorliegt und bei Lieferanteninsolvenz), übermitteln uns der Verteilnetzbetreiber oder Vermieter und Hausverwaltungen (letztere u. a. über ein Leerstandsmanagement-Portal) personenbezogene Daten von Ihnen als Eigentümer oder Neu-Mieter eines Objekts ab dem Zeitpunkt der Wohnungsübergabe. Wir verarbeiten Ihre Bestandsdaten für die Sicherstellung der Grundversorgung in der entsprechenden Anlage (z. B. zur Ermittlung von Verbräuchen und Vertragspartnern im Rahmen der Ersatz- und Grundversorgung, Umsetzung von Versorgungsunterbrechungen oder Zählerzuordnungsprüfungen/Zählerstandsermittlungen).

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Hiermit verfolgen wir unser berechtigtes Interesse an einem effizienten Leerstandsmanagement und der Erfüllung der Pflichten aus der Ersatz- und Grundversorgung. Sie können dieser Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.19 Kundenservice und Kundenanfragen

2.3.19.1 Kundenservice

Anfragen in Bezug auf Ihre Verträge und Angebote können Sie jederzeit über verschiedene Kanäle (z. B. per Telefon, Chat, E-Mail, Kontaktformular, Brief oder Fax) an unseren Kundenservice richten. Im Rahmen der Bearbeitung werden neben Ihren Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten alle weiteren Daten verarbeitet, die bei uns schon vorliegen oder noch von Ihnen oder dritter Stelle erhoben werden müssen, soweit

dies erforderlich ist, um Sie zu authentifizieren, Ihre Anfrage bestmöglich zu beantworten und ggf. Ihr Anliegen zu erfüllen oder Problem zu lösen. Wie Sie unseren Kundenservice erreichen können, finden Sie unter <https://www.vattenfall.de/service>. Für unsere HEW-, Bewag-, ENPURE- und Tchibo Energy-Tarife sind jeweils separate Kontaktadressen des Kundenservices direkt auf den jeweiligen Internetseiten veröffentlicht.

Im Rahmen unserer elektronischen Kommunikation per E-Mail wird die Zustellbarkeit sowie das Abrufen der übermittelten Inhalte verifiziert. Dies erfolgt um sicherzustellen, dass vertragsrelevante Informationen Sie zuverlässig erreichen.

Sofern Sie gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz als Betroffener einer Hörminderung telefonisch mit uns Kontakt aufnehmen möchten, können Sie dies mit Hilfe des Telefon-Dolmetschdienst „Tess“ durchführen. Dieser tritt dann als reiner Vermittler Ihrer Informationen im Gespräch gegenüber uns auf und übersetzt das Gespräch simultan.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, sofern dies für die Anbahnung oder Erfüllung eines Vertrages erforderlich ist und im Übrigen Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse besteht in einer effizienten und sachgerechten Bearbeitung Ihres Anliegens und Steuerung unseres Kundenservices.

Sofern Sie für jemand anderen, der unser Kunde ist, mit unserem Kundenservice kommunizieren möchten, ist dies nur möglich, wenn dieser Kunde Ihnen zuvor eine Vollmacht erteilt hat, diese vorliegt und eine entsprechende Authentifizierung durchgeführt wird.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung Ihrer Daten (Stamm- und Kontaktdaten) als Bevollmächtigter ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Hiermit verfolgen wir unser berechtigtes Interesse, mit Ihnen als authentifiziertem Bevollmächtigten für einen Kunden kommunizieren zu können.

Erfolgreiche Authentifizierungsversuche werden bis zum Ende der Vertragslaufzeit des betreffenden Kunden aufgrund unseres berechtigten Interesses zur Betrugsprävention dokumentiert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Sie können der Verarbeitung jeweils widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatioren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.1.9.2 Gesprächsaufzeichnung und Qualitätssicherung
Um eine hohe Qualität unseres telefonischen Kundenservices zu gewährleisten, unsere Mitarbeiter und die unserer Servicepartner zu schulen und Ihre Kundenbedürfnisse besser zu erfassen, zeichnen wir Telefongespräche mit unseren Kunden in der Regel auf, transkribieren diese und werten sie anhand pseudonymisierter und aggregierter Reports aus. In einzelnen Fällen kann eine Aufzeichnung und Transkription aus technischen Gründen (z.B. Audioqualität) nicht erfolgen. Eine Aufzeichnung und Analyse erfolgt nur, wenn Sie vorab Ihre Einwilligung dazu erteilt haben. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der bisherigen Datenverarbeitung nicht berührt.

Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatioren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“ Textziffer 7.6. Die Gesprächsaufzeichnung löschen wir nach 90 Tagen, die Reports werden spätestens nach 25 Monaten gelöscht.

Sie sind weder gesetzlich noch vertraglich dazu verpflichtet, uns Ihre personenbezogenen Daten im Rahmen der Gesprächsaufzeichnung zur Verfügung zu stellen. Willigen Sie nicht in die Gesprächsaufzeichnung ein, entsteht Ihnen dadurch kein Nachteil.

Neben der Gesprächsaufzeichnung und dem dazugehörigen Transkript speichern wir das Datum Ihres Anrufs, Ihre Telefonnummer, Ihre Kundennummer, Ihre Vertragskontonummer sowie Ihr Anliegen, das Sie zu Beginn des Gesprächs mitgeteilt haben, zum Zwecke der Abrechnung des telefonischen Kundenservices gegenüber unseren externen Dienstleistern. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse liegt in der korrekten Vergütung unseres Dienstleisters. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatioren unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7. Die Daten löschen wir in diesem Kontext nach 13 Monaten.

2.3.1.9.3 Online-Services

Sie können unsere Online Services, Apps oder Self-Service Angebote nutzen, bspw. um Ihre Daten und Präferenzen zu verwalten und Zählerstände zu übermitteln. Hierbei verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um die Funktionalitäten des jeweiligen Online Service bzw. der App zur Verfügung stellen zu können.

Die uns vorliegenden Stamm- und Kontaktdaten verarbeiten wir bei Self-Service-Angeboten ohne Anmeldung mittels Benutzernamen und Passwort als zusätzliche Identifikations- und Authentifizierungsmerkmale, um einen sicheren Zugang zu unseren digitalen Diensten zu gewährleisten und missbräuchliche Zugriffe zu verhindern. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage unserer berechtigten Interessen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung in unserem digitalen Angebot finden Sie unter <https://vattenfall.de/datenschutz>.

2.3.1.9.4 Individualisierte Videos

Zur kundenfreundlichen und verständlichen Bereitstellung vertrags- und kundenbezogener Informationen können wir Ihnen individualisierte Videoformate zur Verfügung stellen. Die Videos enthalten auf Ihre Person und Ihr Vertragsverhältnis zugeschnittene Informationen, beispielsweise zu Ihrem Vertrag, Ihren Produkten, Ihrem Energieverbrauch, Ihrem Kundenkonto oder zu weiteren für Ihr Vertragsverhältnis relevanten Hinweisen.

Für die Erstellung und Bereitstellung der Videos verarbeiten wir personenbezogene Daten, insbesondere die zu Ihrem Vertragsverhältnis bereits gespeicherten Kundenstamm-, Kontakt-, Vertrags- und Verbrauchsdaten sowie weitere Informationen, die für die individuelle Darstellung der Inhalte erforderlich sind.

Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses an einer verständlichen, kundenfreundlichen und adressatengerechten Kommunikation gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Zur technischen Erstellung und Bereitstellung der Videos können von uns eingesetzten Dienstleister Zugriff auf die hierfür erforderlichen personenbezogenen Daten erhalten. Sofern diese Dienstleister im Rahmen einer Auftragsverarbeitung für uns tätig sind, haben wir entsprechende Verträge gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen.

Die für die Erstellung der personalisierten Videos verwendeten Daten werden nur so lange verarbeitet und gespeichert, wie dies zur Erstellung, Bereitstellung und Dokumentation der Videos sowie zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich ist.

2.3.2 Produkte unserer Kooperationspartner

2.3.2.1 Partner-Leistungen

Wenn Sie im Rahmen unseres Kundenbindungsprogramms einen Gutschein für eine rabattierte Mitgliedschaft bzw. einen rabattierten Zugang zu Produkten unserer Partner („Partner-Leistungen“) erhalten bzw. erwerben, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten (insbesondere Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, Daten zur Aktivierung und Beendigung der Partner-Leistung), um Ihnen den Gutschein bereitzustellen bzw. die im Rahmen des Kundenbindungsprogramms gekauften Leistungen zu erbringen bzw. freizuschalten und die Leistung im Kooperationsverhältnis Ihnen bzw. dem jeweiligen Partner gegenüber abzurechnen. Der Partner erhält dabei von uns lediglich ein pseudonymes Übergabe-Token und keine weiteren Daten zu Ihnen. Vattenfall erhält darüber hinaus auch keine Informationen dazu, wer sich schließlich für die Partner-Leistung anmeldet bzw. diese nutzt. Unsere Partner verarbeiten jedoch in eigener Verantwortlichkeit Daten, die sie direkt von Ihnen erheben, z. B. wenn Sie sich für einen Service anmelden oder ein Produkt kaufen. Informationen hierzu finden Sie in den Datenschutzzinformatioren des jeweiligen Partners.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung durch Vattenfall ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

2.3.2.2 Vattenfall-Shop (powered by Tink)

Als Vattenfall-Kunde haben Sie die Möglichkeit, beim Einkauf im von der Tink GmbH betriebenen Vattenfall-Shop durch Eingabe Ihrer Vattenfall-Vertragskontonummer einen Rabatt zu erhalten.

Wir erhalten von Tink Informationen darüber, dass Sie eine Bestellung getätigt haben und zu dem Ihnen gewährten Rabatt. Diese verarbeiten

wir, um mit Tink Ihren Kundenvorteil abzurechnen. Die Abrechnungen unterliegen einer Aufbewahrungspflicht von 10 Jahren. Anschließend werden sie gelöscht.

Daneben erhalten wir von Tink zu Analyse Zwecken Auswertungen des Kaufverhaltens und der Nutzung des Webshops (z. B. Seitenaufrufe), welche die Tink GmbH für eigene Zwecke erstellt. Diese umfassen Ihre Bestell- und Produktdaten sowie Ihre Vattenfall-Vertragskontonummer. Wir verarbeiten insoweit nur die Information, dass mit Ihrer Vertragskontonummer ein Einkauf bei Tink getätigt wurde und ordnen diese Information Ihrem Kundenprofil zu. Im Übrigen werden die Daten aggregiert und anonymisiert weiterverarbeitet. Diese Weitergabe an Vattenfall und unsere anschließende Verarbeitung zu Analyse Zwecken, soweit sie Ihre personenbezogenen Daten betreffen, erfolgen nur dann, wenn Sie gegenüber der Tink GmbH eine entsprechende Einwilligung erteilt haben. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der bisherigen Datenverarbeitung nicht berührt. Weitere Informationen zum Widerruf erhalten Sie unter <https://vattenfall.tink.de/datenschutz>. Die Analysedaten, soweit sie personenbezogene Daten enthalten, werden nach 180 Tagen gelöscht.

Um sicherzustellen, dass Sie Informationen über Angebote im Vattenfall-Shop nicht doppelt erhalten, stimmen wir die Empfänger der Newsletter über einen Abgleich der verwendeten E-Mail-Adressen mit der Tink GmbH ab.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung Ihrer Daten durch Vattenfall im Zusammenhang mit Einkäufen im Shop ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse liegt in der Bereitstellung von Mehrwertangeboten für unsere Kunden sowie der korrekten Abrechnung gegenüber der Tink GmbH. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzhinweise unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.3 Marketing und Vertrieb, Datenanalysen/Selektion

Wir nutzen Ihre personenbezogenen Daten, um Sie zielgerichtet über unser Unternehmen, neue sowie ergänzende Energieprodukte und Dienstleistungen rund um die Themen Strom, Gas, Elektromobilität und Energieerzeugung zu informieren und Ihnen (z. B. im Direktvertrieb, per E-Mail, postalisch oder im Online-/Kundenservice) passende Produkte, Mehrwert-Angebote und Dienstleistungen selbst oder durch unsere Kooperationspartner und verbundenen Unternehmen auf Basis Ihres Kundenprofils anzubieten (einschließlich Kundenbefragungen).

2.3.3.1 Direktmarketing

Im Rahmen unserer Marketing- und Vertriebsmaßnahmen möchten wir Ihnen als potenziellen, bestehenden oder ehemaligen Kunden interessante Informationen über Angebote und Aktionen (Werbung) unterbreiten und unsere Beziehung zu Ihnen pflegen.

a) Optimierung und Steuerung

Wir verarbeiten daher zu Zwecken des Direktmarketings Ihre personenbezogenen Daten, insbesondere Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten (z. B. Verbrauchs- und Zahlungsdaten). Ebenso verarbeiten wir die Information, ob Sie Einkäufe im Vattenfall-Shop getätigt haben sowie soziodemographische Merkmale (z. B. Haushaltsgröße), reichern diese mit anonymen Informationen (z. B. stadtteilspezifische aggregierte Angaben eines Dienstleisters) an und setzen Auswertungsinstrumente ein, um zu identifizieren, welche Segmente unserer Werbung für Sie interessant sein könnten (Werbeprofiling). Wir verarbeiten die genannten Daten zudem, um Werbemaßnahmen zu steuern.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse ist die effiziente Gestaltung unserer Werbe- und Vertriebsmaßnahmen zur Vermeidung wirtschaftlicher Nachteile, die Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie die Stärkung unserer Kundenbeziehungen. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesen Zwecken des Direktmarketings widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzhinweise unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

Die Speicherdauer Ihrer Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten ist abhängig von Ihrem Vertragsverhältnis. Im Übrigen löschen wir die wie oben dargestellt identifizierten Segmente und diesbezüglich

verarbeitete Daten wöchentlich durch Überschreibung.

b) Werbliche Ansprache

Unsere Marketing-Aktivitäten beinhalten auch werbliche Ansprachen. Dies kann umfassen: Allgemeine oder personalisierte Werbemaßnahmen und Vertragsangebote auf verschiedenen Kanälen (SMS, E-Mail, Telefon, Push, Post, Direktvertrieb, Webseiten von Werbepartnern), Versand unserer Newsletter, (telefonische) Befragungen zu Ihrer Kundenzufriedenheit, (telefonische) Kontaktaufnahme auf Ihren Wunsch hin, Informationen zur Teilnahme an Gewinnspielen sowie ggf. die Zusendung unseres Kundenmagazins myHighlights mit weiteren Produktangeboten sowie Gutscheinen unserer Kooperationspartner.

Insofern verarbeiten wir zum Zwecke des Direktmarketings und der damit verbundenen Provisionsabrechnung mit unseren Vertriebspartnern Ihre personenbezogenen Daten, insbesondere Stamm- und Kontaktdaten. Zur Abrechnung von Affiliate-Werbung auf Webseiten unserer Werbepartner verarbeiten wir Ihre personenbezogene Daten, die entweder direkt von Ihnen erhoben oder durch den Einsatz von Cookies und anderen Technologien mit Ihrer Einwilligung erfasst werden. Der Versand von Werbung erfolgt zum einen aufgrund einer von Ihnen ggf. erteilten Einwilligung. Rechtsgrundlage ist insoweit Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der bisherigen Datenverarbeitung nicht berührt. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzhinweise unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.6.

Ist Ihre Einwilligung nicht gesetzlich vorgesehen (z. B. Direktvertrieb, Postversand, E-Mail-Werbung bei Bestandskunden), ist Rechtsgrundlage der Verarbeitung Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse liegt in der Durchführung von Direktmarketing. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzhinweise unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

c) Ende der Vertragsbeziehung

Nach Ende unserer Vertragsbeziehung verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, insbesondere Ihre Stamm- und Kontaktdaten, um Ihnen noch attraktive Angebote zu unterbreiten, sofern Sie dem nicht widersprochen haben. Hierfür verarbeiten wir Ihre Stamm- und Kontaktdaten ggf. noch bis zu 36 Monate ab Ende des Jahres, in dem Ihr Vertrag bei uns endete. Danach werden sie für die Verarbeitung zu diesen Zwecken gesperrt und ggf. gelöscht, soweit dem keine sonstigen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Rechtsgrundlage ist insofern ebenfalls Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse besteht darin, Sie als Kunden zurückzugewinnen. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu dem genannten Zweck widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzhinweise unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.3.2 Vertrieb

Zum Zwecke eines effizienten Vertriebs verwenden wir Anschriftendaten und weitere personenbezogene Daten zur Bildung von kategorisierten Gebieten. Dafür werden Werbewidersprüche sowie Erfahrungen mit Kunden im Direktvertrieb verarbeitet sowie ggf. Vertrags-ID von Kunden in dem betreffenden Gebiet. Außerdem werden Anschriftendaten für Touren des „Door-to-Door“-Vertriebs zusammengefasst. Im Einzelfall kann der Direktvertriebs-Partner bzw. Mitarbeiter aktuelle Angaben zu einem bestehenden Energielieferungsvertrag abrufen, wenn Kunden es wünschen.

Eine dauerhafte personenbezogene Speicherung von kategorisierten Adressen erfolgt nicht.

Sofern wir von Vertriebspartnern Vertragsdaten bekommen, die uns unglaubwürdig oder unplausibel erscheinen, behalten wir es uns vor, Sie mit Hilfe eines Vertriebsdienstleisters anzurufen, um die Richtigkeit der Daten im Rahmen der Erstellung des Vertragsabschlusses zu prüfen.

Rechtsgrundlage ist in beiden Fällen Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse liegt einerseits in der effektiven Nutzung von Vertriebspotentialen, andererseits in der Betrugsprävention.

Sie können der damit verbundenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.3.3 Kundenbefragungen

Zur Verbesserung der Qualität und Akzeptanz unserer Produkte und Dienstleistungen laden wir auf Basis unseres Werbepofilings ausgewählte Privat- und Gewerbekunden zu Zufriedenheitsbefragungen ein. Zur Auswahl und im Rahmen der Befragung werden Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten (z.B. Verbrauchs- und Zahlungsdaten) sowie Ihre Antworten und Informationen zur Kontaktaufnahme verarbeitet. Die im Rahmen der Befragung erhobenen Ergebnisse können von uns zur zielgerichteten Ausspielung von Marketingmaßnahmen verwendet werden.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse besteht in der Durchführung und Auswertung von Kundenumfragen und sonstigem Feedback.

Sie können der damit verbundenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit für die Zukunft widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

Haben Sie sich für die Teilnahme an unserer “Vattenfall Inside” Community registriert, werden ihre Vertrags- und Nutzungsdaten, ihr Zahlungsverhalten und ihre soziodemografischen Daten auf der Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO verarbeitet.

2.3.3.4 Kundenbindungsprogramm

Von Zeit zu Zeit veranstalten wir Gewinnspiele oder lassen Ihnen (z. B. im Rahmen unseres myHighlights-Magazins) Gutscheine zukommen. Wenn Sie an einem Gewinnspiel teilnehmen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten (insbesondere Kontaktdaten) ausschließlich, um den Gewinnspielvertrag zu erfüllen.

Wenn Sie in Rahmen unseres Programms „Freunde werben Freunde“ einen Empfehlungslink anfordern, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Ihren Auftrag auszuführen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Darüber hinaus erfassen wir bei der Herausgabe des Gewinns oder Preises Ihre personenbezogenen Daten (insbesondere Kontaktdaten). Dies erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, da wir die Bereitstellung des Gewinns intern dokumentieren und den Nachweis zu Zwecken der Betrugsprävention aufbewahren.

Weitere Hinweise finden Sie in den für das jeweilige Gewinnspiel geltenden Hinweisen bzw. Teilnahmebedingungen sowie den Bedingungen der Freundschaftswerbung.

2.3.4 Sonstiges

2.3.4.1 Meldung unlauterer Wettbewerbsmethoden

Falls Sie unlautere Methoden eines unserer Wettbewerber vermuten, können Sie uns hierauf hinweisen. Wir verarbeiten dann Ihre Angaben und Ihre Kontaktdaten, um den Fall zu prüfen. Falls Sie sich hiermit einverstanden erklären, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten ggf. auch, um Sie auf dem von Ihnen gewünschten Kontaktweg für Rückfragen zu kontaktieren.

Ihre personenbezogenen Daten werden nach spätestens sechs Monaten anonymisiert, sofern nicht eine längere Verarbeitung nötig ist, um ein juristisches Verfahren durchzuführen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse liegt in der Unterbindung unlauterer Methoden von Wettbewerbern. Sie können der damit verbundenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.4.2 Unternehmenssteuerung

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auch zum Zwecke und in unserem berechtigten Interesse einer Durchführung und Optimierung von internen Geschäftsprozessen innerhalb des Vattenfall-Konzerns, um diese effizienter und rechtssicherer zu gestalten und unseren vertraglichen und gesetzlichen Pflichten nachzukommen. Dazu gehören auch

- die Gewährleistung der Sicherheit und Betriebsfähigkeit unserer Systeme (z. B. Bearbeitung von Fehlermeldungen),
- Buchhaltungs-, Verwaltungs-, Steuerungs- und Controlling-Prozesse,
- die Steuerung, Abrechnung und Provisionierung unserer Dienstleister (z. B. Kundenservice- und Logistik-Dienstleister, Vertriebspartner),
- die Aufklärung und Verhinderung von Straftaten,
- die Bearbeitung und Beantwortung behördlicher Anfragen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.4.3 Analyse und Reporting

Ihre personenbezogenen Daten fließen meistens in anonymisierter oder mindestens pseudonymisierter Form in unsere statistische Datenbasis mit ein, die wir unter anderem für die Unternehmenssteuerung, für die Optimierung unseres Produktportfolios, für die Optimierung unserer Vertragsabwicklungsprozesse oder für die Verbesserung der Servicequalität benutzen. Durch automatisierten Vergleich Ihrer personenbezogenen Daten mit unseren statistischen Erfahrungswerten versuchen wir außerdem, die Sie betreffenden Geschäftsprozesse für unsere Serviceleistungen, unsere Vertragsabwicklung und unsere vertrieblichen Kampagnen so zu gestalten, dass für Sie das bestmögliche Kundenerlebnis ermöglicht wird.

Mit der Anonymisierung oder Pseudonymisierung von Daten und der Verwendung pseudonymer Daten zu Analyse- und Reportingzwecken verfolgen wir unser berechtigtes Interesse an einem aussagekräftigen Reporting und einer datengestützten Steuerung und Fortentwicklung unserer Geschäftsmodelle und -prozesse. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.5 Kommunikation außerhalb von Vertragsbeziehungen

Wenn Sie in keiner Vertragsbeziehung mit uns stehen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Ihre Anfrage bestmöglich zu beantworten und ggf. Ihr Anliegen zu erfüllen oder das Problem zu lösen. Nach Erledigung des Anliegens werden Ihre personenbezogenen Daten 6 Monate gespeichert und anschließend gelöscht.

Rechtsgrundlage ist insofern ebenfalls Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse besteht in einer effizienten und sachgerechten Bearbeitung Ihres Anliegens und Steuerung unseres Kundenservices.

Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.6 Entwicklung, Nutzung und Weiterentwicklung von Prozessen mithilfe KI-gestützter Systeme

Der Einsatz von KI erfolgt verantwortungsvoll und unter strenger Berücksichtigung der Anforderungen der EU-Verordnung über Künstliche Intelligenz (KI-VO), der Einhaltung weiterer gesetzlicher Anforderungen, ethischer Grundsätze sowie dem Stand der Technik entsprechender technischer und organisatorischer Maßnahmen. Wir stellen zudem sicher, dass unsere Mitarbeiter und in unserem Auftrag tätige Personen über ausreichende KI-Kompetenz verfügen. Dies umfasst technische Kenntnisse, Erfahrung, Ausbildung und Schulung sowie das Verständnis für den Kontext, in dem die KI-Systeme eingesetzt werden. Wir setzen keine KI-Systeme mit hohem Risiko ein.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aus den unter Ziffern 2.3.1 bis 2.3.5 genannten Verarbeitungszwecken kann KI-unterstützt erfolgen, hierzu zählt auch der Chatbot und die Telefonie. KI wird bei uns entwickelt und genutzt, um mit diesen technischen Entwicklungen bspw. Prozesse zu vereinfachen und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Die KI-unterstützte Verarbeitung erfolgt auf Grundlage der unter Ziffer 2.2 genannten Rechtsgrundlagen, insbesondere

gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b (Vertragserfüllung) und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Auch für die Entwicklung und Weiterentwicklung unserer KI-Services sowie die Verbesserung unserer Geschäftsprozesse stützen wir uns auf ein berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. In den in diesem Absatz genannten Verarbeitungsaktivitäten ist unser berechtigtes Interesse die Verbesserung und Effizienzsteigerung bei der Verarbeitung von Kundenanliegen.

Wir verwenden zur Bereitstellung KI-gestützter Services sowohl eigene KI-Systeme als auch KI-Modelle und -Systeme von Drittanbietern. Sowohl bei der Bereitstellung eigener KI-gestützter Systeme als auch bei der Auswahl von Drittanbietern prüfen wir die Einhaltung der Anforderungen der KI-VO. Unsere KI-Services sind so konfiguriert, dass keine Daten an den Drittanbieter zurückgehen können. Sollten wir künftig KI-Services einsetzen, bei denen dies nicht möglich ist, informieren wir Sie dazu gesondert.

2.3.6.1 Verarbeitungen mit KI-Unterstützung
KI-gestützte Services können die Verarbeitung personenbezogener Daten beinhalten, dies ist jedoch nicht unbedingt der Fall. Basierend auf der KI-VO bewerten wir systematisch, wie der jeweilige eingesetzte KI-Service risikoklassifiziert wird. Unsere KI-Service werden für Verarbeitungen bis zu einem mittleren Risiko angewendet. Sofern Sie von uns direkt und ohne weitere menschliche Aufsicht erzeugte Mitteilungen erhalten, werden diese als KI-erzeugt gekennzeichnet.

Im Folgenden beschreiben wir die unterschiedlich eingesetzten KI-gestützten Services, die wir für verschiedene Ziele und Zwecke einsetzen.

- Verbesserung und Optimierung des Kundenservices durch
 - Prüfung eingehender Kommunikation zum besseren Verständnis und Klassifizierung der Anliegen unserer Kunden sowie verbesserter Zuordnung zu den Kundenservice Mitarbeitern, auch durch Übersetzung fremdsprachiger Texte sowie Sprachtranskriptionen
 - Bereitstellung von Textentwürfen und Echtzeitanworten zur Beantwortung von Kundenanfragen
- Bereitstellung neuer oder verbesserter Funktionen (z.B. KI-gestützte Bildauslesung, automatische Bildausrichtung, Anliegen-Erkennung, Sprache-zu-Text-Umwandlung und KI-Services für Zählerstands-, Abschlags- und Urkundenerkennung zur automatisierten Übertragung von Dokumenteninformationen in unsere digitalen Systeme
- Analyse von Daten auf bestimmte Muster (z.B. für Marktforschungszwecke, Prozessoptimierung, Betrugserkennung).

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage der unter 2.2 genannten Rechtsgrundlagen.

2.3.6.2 Entwicklung und Weiterentwicklung durch Training von KI-unterstützten Services
Bei der Entwicklung von KI-Systemen stellen wir sicher, dass Trainings-, Validierungs- und Testdatensätze relevant, repräsentativ, fehlerfrei und vollständig sind. Wir implementieren umfassende Verfahren zur Sicherstellung dieser Datenqualität, die die Bewertung von Vorurteilen in diesen Datensammlungen detektieren und anschließend mindern. Für die Entwicklung und kontinuierliche Verbesserung unserer KI-Systeme verwenden wir Ihre Daten in der Regel in anonymisierter oder mindestens pseudonymisierter Form als Trainingsdatenbasis.

Wir verwenden dann Ihre personenbezogenen Daten, wenn dies für Entwicklung und Weiterentwicklung unserer genutzten KI-Anwendungen nicht anders umsetzbar und, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist, um:

- unsere eigenen KI-Systeme zu trainieren, zu testen und zu validieren
- KI-Modelle und -Systeme von Drittanbietern, die wir für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Zwecke einsetzen, zu trainieren und aufeinander abzustimmen
- die unter Ziffer 2.3.6.1 genannten Ziele zu erreichen

Dabei können auch die in Abschnitt 2.1 genannten Kategorien personenbezogener Daten verwendet werden.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke der Entwicklung und Weiterentwicklung durch Trainings, zum Testen, Validieren sowie zur Abstimmung von KI-Systemen auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Dieses berechnete Interesse umfasst insbesondere die Verbesserung

unseres Kundenservices, die Weiter- und Neuentwicklung von Funktionen sowie die datengestützte Steuerung und Optimierung unserer Geschäftsmodelle und -prozesse. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzhinweise unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

3 Automatisierte Entscheidungsfindung

Sofern gemäß diesen Datenschutzhinweisen eine automatisierte Entscheidung im Einzelfall vorliegt, können Sie uns gegenüber das Recht auf eine manuelle Überprüfung der automatisierten Entscheidung geltend machen. Darüber hinaus haben Sie das Recht, Ihren Standpunkt darzulegen sowie das Recht, die Entscheidung anzufechten.

Auf Grundlage der Bewertung Ihrer Zahlungsfähigkeit, entweder durch Wirtschaftsauskunfteien oder durch uns intern (vgl. Abschnitt 2.3.1.2), entscheiden wir in Ihrem Einzelfall automatisiert, ob ein Vertrag mit Ihnen abgeschlossen werden kann. Bei Vorliegen einer negativen Bonitätsauskunft einer Wirtschaftsauskunftei oder bei wiederholten Mahnungen durch uns können wir einen (weiteren) Vertragsschluss mit Ihnen ablehnen, um das Risiko von Zahlungsausfällen für Vattenfall zu reduzieren.

Vattenfall setzt auch bei der Entscheidung über den Vertragsabschluss für Bonusverträge eine automatisierte Entscheidungsfindung ein. Wenn Sie eine Anfrage zum Abschluss eines Bonusvertrages stellen, kann automatisch geprüft werden, ob mit Ihnen in den letzten fünf Jahren bereits zwei oder mehr Bonusverträge hinsichtlich dieser Lieferstelle bestanden oder mehr als 500 Euro Bonus an Sie ausbezahlt wurden. In diesem Fall wird der Vertragsschluss automatisch ohne Zutun eines Vattenfall Beschäftigten abgelehnt. Eine Ablehnung erneuter Vertragsanfragen würde auf gleiche Weise erfolgen, wenn an Ihrer Lieferstelle in den letzten 25 Monaten bereits drei oder mehr verschiedene Bonusverträge bestanden oder mehr als 500 Euro Bonus ausbezahlt wurden. Nur auf diese Weise ist Vattenfall in der Lage, die Vielzahl der täglich eintreffenden Vertragsanfragen im Sinne unserer Kunden zeitnah zu bearbeiten.

Bei Preisanpassungen werden im Rahmen einer automatisierten Entscheidungsfindung Ihre Daten verarbeitet, um die Höhe der erforderlichen Preisanpassung zu ermitteln und im Rahmen von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen Kosten ggf. nicht, nicht vollständig oder zu einem späteren Zeitpunkt weiterzugeben. In die Prüfung können beispielsweise Ihre Vertragshistorie inklusive vergangener Kündigungen und Wechsel des Grundversorgers, die Anzahl Ihrer Verträge mit uns, die Vertragsdauer und weitere Vertragsdaten einfließen, um die Zumutbarkeit und Wirtschaftlichkeit festzustellen.

Sind Sie der Ansicht, dass die automatische Ablehnung Ihrer Vertragsanfrage oder die Preisanpassung aufgrund automatisierter Entscheidungsfindung zu Unrecht erfolgte, können Sie sich an unsere Sachbearbeiter im Kundenservice der Vattenfall Europe Sales GmbH unter 040 180 409 092 wenden. Diese prüfen den Sachverhalt umfassend und revidieren ggf. die Entscheidung der Software, sodass es – bei Vorliegen der Voraussetzungen – zum Vertragsschluss bzw. zur geänderten Preisanpassung kommen kann. Für unsere HEW-, Bewag-, ENPURE und Tchibo-Energy-Tarife finden Sie die jeweilige Telefonnummer des Kundenservices direkt auf den jeweiligen Internetseiten.

4 Speicherdauer

Wann werden meine Daten gelöscht?

Sofern in diesen Datenschutzhinweisen nicht anders angegeben, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich so lange, wie es für die erläuterten Zwecke erforderlich ist, insbesondere zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen und die Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Nach Ende des Vertragsverhältnisses speichern wir Ihre personenbezogenen Daten daher bis zu 10 Jahre.

In vielen Fällen gibt es außerdem gesetzliche Aufbewahrungspflichten, die sich z. B. aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) oder der Abgabenordnung (AO) ergeben können. Einen Teil Ihrer personenbezogenen Daten müssen wir daher z. B. gemäß § 257 HGB oder § 147 AO für sechs bis zehn Jahre ab Ablauf des Jahres, in dem das Vertragsverhältnis mit Ihnen endete, aufbewahren.

Falls kein Vertrag mit Ihnen als Interessent zustande gekommen sein sollte, speichern wir Ihre Daten in der Regel bis zu ein Jahr, z. B. zur Gewährleistung der Kundenkommunikation oder Klärung etwaiger vorvertraglicher Ansprüche.

Falls eine Speicherung nach Wegfall der ursprünglichen Zwecke erforderlich ist, werden Ihre personenbezogenen Daten gesperrt und nur für die Zwecke verarbeitet, die die längere Aufbewahrung rechtfertigen. Anschließend löschen oder anonymisieren wir Ihre personenbezogenen Daten.

5 Sicherheit

Wie schützt Vattenfall meine Daten?

Die Mitarbeiter von Vattenfall und seiner Dienstleister sind zur Verschwiegenheit und Einhaltung der Bestimmungen der anwendbaren Datenschutzgesetze verpflichtet.

Darüber hinaus treffen wir alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um ein angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten und Ihre personenbezogenen Daten vor unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Vernichtung, Manipulation, Verlust, Veränderung oder unbefugter Offenlegung bzw. unbefugtem Zugriff zu schützen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung ständig verbessert.

6 Empfänger

An wen gibt Vattenfall meine Daten weiter?

Vattenfall gibt Ihre personenbezogenen Daten nur weiter, wenn das nach geltendem Datenschutzrecht zulässig ist. Innerhalb der Vattenfall Europe Sales GmbH erhalten nur die Abteilungen und Mitarbeiter Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten, die dies zur Erfüllung der oben genannten Zwecke benötigen.

Ein Teil der Datenverarbeitung erfolgt durch unsere Dienstleister. Hierzu gehören insbesondere Rechenzentren, die unsere Systeme und Datenbanken speichern, IT-Dienstleister, die unsere Systeme warten, und Dienstleister in den Bereichen Kundenservice, Vertrieb und Logistik. Soweit wir diese als Auftragsverarbeiter einsetzen, wurden die Dienstleister sorgfältig ausgewählt, sind vertraglich an unsere Weisungen gebunden und erhalten nur in dem Umfang und für den Zeitraum Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten, wie dies für die Erbringung der jeweiligen Leistung erforderlich ist. Unsere Auftragsverarbeiter verfügen über geeignete technische und organisatorische Maßnahmen und werden von uns regelmäßig kontrolliert.

6.1 Externe Dienstleister

Externe Dienstleister können insbesondere sein:

- Logistik- und Versand-Dienstleister zur Verwaltung und Auslieferung von Bestellungen
- Kundenservice-Dienstleister, die für uns Kundenservice- und Callcenter-Dienstleistungen direkt in unseren IT-Applikationen erbringen
- (Direkt-)Vertriebspartner und Außendienst-Dienstleister zur gezielten Ansprache
- Installationspartner, z. B. für Wallboxen, Solaranlagen oder Wärmepumpen
- Markt- und Meinungsforschungsinstitute zur Durchführung von Umfragen der Vattenfall Europe Sales GmbH
- Marketing- und Response-Dienstleister
- Druck-Dienstleister zum Druck von vertraglicher und werblicher Kommunikation
- Zahlungsdienstleister und Kreditinstitute für Zahlungsabwicklungen
- Auskunftsteien und Inkasso-Dienstleister
- Abrechnungs- und Adress-Dienstleister zur Abrechnung und Adressermittlung
- technische Dienstleister, die unsere Kommunikation unterstützen (z. B. per E-Mail und SMS) oder die unsere IT-Infrastruktur betreiben und warten sowie Daten speichern, damit wir unsere Services erbringen können.

6.2 Konzernunternehmen

Die Vattenfall Europe Sales GmbH ist Teil des Vattenfall-Konzerns und wirkt arbeitsteilig mit anderen Konzerngesellschaften zusammen. Eine Übermittlung personenbezogener Daten an andere Konzern-

gesellschaften erfolgt nur dann, wenn hierfür eine Rechtsgrundlage besteht, z. B. wenn dies notwendig ist, um den Vertrag mit Ihnen zu erfüllen oder ein überwiegendes berechtigtes Interesse vorliegt. Innerhalb des Vattenfall-Konzerns werden Systeme und Technologien teilweise arbeitsteilig genutzt, um Prozesse zu vereinfachen und effizienter auszugestalten. Deshalb erhalten innerhalb des Vattenfall-Konzerns diejenigen Konzerngesellschaften und Abteilungen Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten, die diese zur Erfüllung ihrer jeweiligen Funktionen innerhalb des Vattenfall-Konzerns oder zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen benötigen. So stellt beispielsweise die Vattenfall Europe Information Services GmbH zentrale IT-Dienste bereit und die Vattenfall GmbH unterstützt unser Rechnungswesen.

6.3 Andere Beteiligte im Strommarkt

Für die Vertragsumsetzung werden Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage der Bestimmungen des Energiewirtschaftsgesetzes, soweit zur Belieferung, Sperrung und Abrechnung erforderlich, an Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und -dienstleister sowie Lieferanten weitergegeben.

6.4 Weitergabe von Tarif- und Verbrauchsdaten an Drittanbieter

Sofern Sie eine entsprechende Funktion in unseren Online-Portalen oder Apps aktivieren, stellen wir Ihre tarif- oder verbrauchsbezogenen Daten (insbesondere Preiszeitreihen zeitvariabler Tarife) über einen technischen Vermittler den von Ihnen ausgewählten Drittanbieteranwendungen zur Verfügung.

Diese Daten werden genutzt, um Drittanbieteranwendungen im Zusammenhang mit energienahen Anwendungsfällen (für bspw. Energiemanagementsysteme, Wärmepumpen, Elektrofahrzeuge, Ladeinfrastruktur oder andere vernetzte Geräte) eine automatisierte Optimierung auf Basis Ihres Tarifs oder Ihres Verbrauchsverhaltens zu ermöglichen.

Die Verarbeitung erfolgt zur Erfüllung des zwischen Ihnen und uns bestehenden Vertrags sowie der Nutzungsbedingungen unserer digitalen Angebote gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die Weitergabe erfolgt nur nach Ihrer aktiven Auswahl und Freigabe im Rahmen eines Authentifizierungsprozesses und kann von Ihnen jederzeit über die jeweiligen Funktionen (mit Wirkung für die Zukunft) beendet werden.

Der technische Vermittler sowie die Drittanbieter verarbeiten die übermittelten Daten in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortung. Maßgeblich sind insoweit die Datenschutzinformationen des jeweiligen Drittanbieters.

6.5 Behörden und sonstige Dritte

Daneben kann es zu einer Datenweitergabe an Berater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte und Behörden sowie Kooperationspartner kommen.

Soweit wir aufgrund einer gerichtlichen oder behördlichen Entscheidung dazu verpflichtet (z. B. Sanktionslistenprüfung) oder zur Rechts- und Strafverfolgung dazu berechtigt sind (z. B. Betrugs- und Geldwäscheprävention, Forderungsbeitreibung), geben wir Ihre personenbezogenen Daten im erforderlichen Umfang an Behörden z. B. Einwohnermeldeämter oder sonstige Dritte weiter.

Im Rahmen von Kooperationen (z. B. mit Vergleichsportalen) übermitteln wir Daten an Dritte nur dann, wenn Sie in einem Vertragsverhältnis mit den Dritten stehen und eine Einwilligung, ein Auftrag oder ein begründetes berechtigtes Interesse für die Übermittlung der erforderlichen Informationen vorliegt.

Wenn Sie mit uns vor längerer Zeit einen Stromtarif „Klassik Privatstrom“ abgeschlossen haben, verarbeitet ein von uns beauftragter Auftragsverarbeiter Ihre personenbezogenen Daten, um Sie bei der Abwicklung etwaiger Schadensfälle gegenüber dem Versicherungsunternehmen zu unterstützen.

6.6 Drittlandtransfers

Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Länder außerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes („Drittländer“) erfolgt nur, wenn entweder ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission für das Drittland vorliegt oder andere geeignete Garantien vereinbart wurden, wie beispielsweise der Abschluss sog. EU-Standardvertragsklauseln, oder Sie in die Übermittlung eingewilligt haben.

So kann es durch unsere Dienstleister bzw. deren Subdienstleister zu Verarbeitungen personenbezogener Daten in Drittländern kommen, insbesondere bei Dienstleistungen der von uns eingesetzten Call-center rund um die Vertragsanbahnung, -abwicklung und -abrechnung. Nähere Informationen zu den vereinbarten geeigneten Garantien erhalten Sie unter datenschutz@vattenfall.de.

6.7 Beim Einsatz von KI-gestützten Systemen und Weiterentwicklung

Wir setzen für den Betrieb und Entwicklung von KI-Systemen Konzernunternehmen (bspw. Vattenfall Europe Information Services GmbH) und externe Anbieter von KI-gestützter Software ein. Sofern wir personenbezogene Daten für die Nutzung und Weiterentwicklung der KI-Systeme an die externen Dienstleister übermitteln müssen, führen wir dieses sicher unter Berücksichtigung von technisch-organisatorischen Maßnahmen durch.

7 Betroffenenrechte

Welche Datenschutzrechte habe ich?

Um Ihre im Folgenden beschriebenen Rechte geltend zu machen, können Sie sich jederzeit an datenschutz@vattenfall.de oder die oben genannten Kontaktdaten wenden. Dies gilt auch, sofern Sie Informationen über geeignete Garantien im Hinblick auf Drittlandtransfers erhalten möchten.

7.1 Auskunft

Ihnen steht jederzeit das Recht zu, Auskunft über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns zu verlangen (Art. 15 DSGVO).

7.2 Berichtigung und Vervollständigung

Falls bei uns gespeicherte Daten falsch, nicht mehr aktuell oder unvollständig sein sollten, haben Sie das Recht, diese Daten berichtigen bzw. vervollständigen zu lassen (Art. 16 DSGVO).

7.3 Löschung

Sie können außerdem die Löschung Ihrer Daten verlangen, sofern sie für die Zwecke, für die sie erhoben wurden, nicht mehr notwendig sind (Art. 17 DSGVO). Sollte die Löschung (z. B. aufgrund von Rechtsvorschriften) ausnahmsweise nicht möglich sein, werden die Daten gesperrt, sodass sie nur noch für diesen gesetzlichen Zweck verfügbar sind. Sofern im Rahmen des Forderungsmanagements noch offene Forderungen Ihnen gegenüber bestehen, setzen wir ein etwaiges Löschbegehren erst nach Begleichung der Forderungen um. Wenden Sie sich nach Ausgleich der Forderung an unseren Kundenservice, wenn Sie wünschen, dass wir Ihr Geburtsdatum löschen.

7.4 Einschränkung

Sie können die Verarbeitung Ihrer Daten außerdem unter bestimmten Voraussetzungen von uns einschränken lassen (Art. 18 DSGVO).

7.5 Datenübertragbarkeit

Ihnen steht auch das Recht auf Datenübertragbarkeit zu (Art. 20 DSGVO).

7.6 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, eine einmal erteilte Einwilligung jederzeit uns gegenüber zu widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO). Dies hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen, falls keine anderweitige Rechtsgrundlage dafür besteht. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Möchten Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen, genügt eine formlose Mitteilung an werbewiderspruch@vattenfall.de oder die oben genannten Kontaktdaten.

7.7 Widerspruchsrecht

Widerspruchsrecht gegen Direktwerbung gemäß Art. 21 Abs. 2 DSGVO

Sie haben gemäß Art. 21 Abs. 2 DSGVO das Recht, der Datenverarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung (einschließlich Werbeprofiling) ohne Angabe von Gründen zu widersprechen.

Möchten Sie von Ihrem Werbewiderspruchsrecht Gebrauch machen, genügt eine formlose Mitteilung an werbewiderspruch@vattenfall.de

oder die oben genannten Kontaktdaten, Stichwort: „Keine Werbung“. Ihren Werbewiderspruch bewahren wir auch nach Ausgleich der Schlussrechnung auf, um Ihrem Wunsch, keine Werbung zu erhalten, zu entsprechen.

Widerspruchsrecht aus besonderen Gründen gemäß Art. 21 Abs. 1 DSGVO

Soweit wir Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen verarbeiten, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten (einschließlich Profiling) einzulegen aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben (Art. 21 Abs. 1 DSGVO). Hierzu legen Sie uns bitte diese besonderen Gründe dar, die mit Ihrer Person und/oder Ihren Lebensumständen zusammenhängen. Wir werden diese Gründe dann prüfen. Im Falle eines Widerspruchs verarbeiten wir Ihre Daten nicht mehr zu diesen Zwecken, 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.

Möchten Sie von Ihrem Widerspruchsrecht nach Art. 21 Abs. 1 DSGVO Gebrauch machen, senden Sie bitte eine **Mitteilung mit der Angabe der Gründe, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben**, an: besondererWiderspruch@vattenfall.de oder die oben genannten Kontaktdaten, Stichwort: „Widerspruch gegen Nutzung der Daten“.

7.8 Beschwerderecht

Sie haben schließlich das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren (Art. 77 DSGVO). Sie können dieses Recht insbesondere bei einer Aufsichtsbehörde in dem Mitgliedstaat Ihres Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes geltend machen. In Hamburg, dem Sitz der Vattenfall Europe Sales GmbH, ist die zuständige Aufsichtsbehörde der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Ludwig-Erhard-Str. 22, 20459 Hamburg.

8 Gemeinsame Verantwortlichkeit

CHECK24 Vergleichsportal Energie GmbH

Die Vattenfall Europe Sales GmbH kooperiert mit der CHECK24 Vergleichsportal Energie GmbH (CHECK24) als gemeinsame Verantwortliche im Sinne von Art. 26 Abs. 1 S. 1 der DSGVO in Bezug auf den Austausch von personenbezogenen Daten von Kunden beider Partner, sofern diese Kunden den „Premium24 Service“ von CHECK24 in Anspruch nehmen. Zum wesentlichen Inhalt der getroffenen Vereinbarungen verweisen wir gem. Art. 26 Abs. 2 S. 2 der DSGVO auf die „Informationen zur gemeinsamen Verantwortlichkeit nach Art. 26 – CHECK24“.

Inkassodienstleister (IKU)

Zur Forderungsbeitreibung arbeitet die Vattenfall Europe Sales GmbH als gemeinsame Verantwortliche im Sinne von Art. 26 Abs. 1 S. 1 der DSGVO mit Inkassodienstleistern (IKU) zusammen. Zum wesentlichen Inhalt der getroffenen Vereinbarungen verweisen wir gem. Art. 26 Abs. 2 S. 2 der DSGVO auf die „Informationen zur gemeinsamen Verantwortlichkeit nach Art. 26-IKU“.

9 Änderungen der Datenschutzinformationen

Gelegentlich aktualisieren wir unsere Datenschutzinformationen, beispielsweise im Zuge der Weiterentwicklung unserer Websites und Apps, der Implementierung neuer Technologien und Verfahren, und um unseren Service und unsere Produkte für Sie zu verbessern.

Aus diesem Grund empfehlen wir Ihnen, von Zeit zu Zeit die jeweils aktuelle Version der Datenschutzinformationen aufzurufen. Unter <https://www.vattenfall.de/datenschutz> können Sie jederzeit den aktuellen Stand einsehen. Alternativ können Sie die aktuellen Datenschutzinformationen auch als Printversion beim Kundenservice bestellen.

Aktueller Stand: 1.8.2026