

Datenschutzinformationen

der Vattenfall Europe Sales GmbH (gültig ab 1. Juli 2022)

In diesen Datenschutzinformationen möchten wir Ihnen einen Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bei der Vattenfall Europe Sales GmbH geben.

Inhalt

1	Verantwortlicher und Ansprechpartner	2
2	Daten, Verarbeitungszwecke, Rechtsgrundlagen	2
2.1	Daten	2
2.2	Rechtsgrundlagen	2
2.3	Verarbeitungszwecke	2
2.3.1	Rund um Ihren Vertrag	2
2.3.1.1	Tarif- und Produktberatung/Vertragsanbahnung	2
2.3.1.2	Bonitätsprüfung (und interne Bewertung)	2
2.3.1.3	Optionale Vertragsablehnung bei Vielfach-Bonuszahlungen	3
2.3.1.4	Vertragsabschluss, Pflege Ihres Kundenkontos und Änderungen Ihrer Daten, Erfassen der Zählerstände, Abrechnung und Vertragsbeendigungen, Preisanpassungen und Verifikation IBAN	3
2.3.1.5	Forderungsmanagement und Inkasso	3
2.3.1.6	Marktpartnerkommunikation	4
2.3.1.7	Leerstandsmanagement und Ersatz- und Grundversorgung	4
2.3.1.8	Kundenservice und Kundenanfragen	4
2.3.1.8.1	Kundenservice	4
2.3.1.8.2	Gesprächsaufzeichnung und Qualitätssicherung	4
2.3.1.8.3	Online-Services	5
2.3.2	Produkte unserer Kooperationspartner	5
2.3.2.1	Partner-Leistungen	5
2.3.2.2	Vattenfall-Shop (powered by Tink)	5
2.3.2.3	Vorteilsangebote der Funnel Plus GmbH	5
2.3.3	Marketing und Vertrieb, Datenanalysen/Selektion	5
2.3.3.1	Direktmarketing	5
2.3.3.2	Vertrieb	6
2.3.3.3	Kundenbefragungen	6
2.3.3.4	Kundenbindungsprogramm	6
2.3.4	Sonstiges	6
2.3.4.1	Meldung unlauterer Wettbewerbsmethoden	6
2.3.4.2	Unternehmenssteuerung	6
2.3.4.3	Analyse und Reporting	7
3	Automatisierte Entscheidungsfindung	7
4	Speicherdauer	7
5	Sicherheit	7
6	Empfänger	7
6.1	Externe Dienstleister	7
6.2	Konzernunternehmen	8
6.3	Andere Beteiligte im Strommarkt	8
6.4	Behörden und sonstige Dritte	8
6.5	Drittlandtransfers	8
7	Betroffenenrechte	8
7.1	Auskunft	8
7.2	Berichtigung und Vervollständigung	8
7.3	Löschung	8
7.4	Einschränkung	8
7.5	Datenübertragbarkeit	8
7.6	Widerrufsrecht	8
7.7	Widerspruchsrecht	8
7.8	Beschwerderecht	8
8	Änderungen der Datenschutzinformationen	9
9	Weitere Datenschutzinformationen	9

1 Verantwortlicher und Ansprechpartner

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist:

Vattenfall Europe Sales GmbH
Überseering 12
22297 Hamburg
E-Mail: impressum@vattenfall.de

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

Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter der oben genannten Anschrift und dem Zusatz: Datenschutzbeauftragter sowie per E-Mail: datenschutz@vattenfall.de

Gemeinsame Verantwortlichkeit

Auf unseren Internetseiten werden Ihnen nach Durchführung verschiedener Transaktionen (z. B. Vertragsabschluss, Umzugsmeldung o. ä.) Vorteilsangebote angezeigt. Im Hinblick auf die Erhebung von Informationen über die Interaktion von Nutzern mit auf unseren Internetseiten ausgespielten Vorteilsangeboten erfolgt eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten in gemeinsamer Verantwortlichkeit nach Art. 26 Abs. 1 Satz 1 der DSGVO der Vattenfall Europe Sales GmbH und der Funnel Plus GmbH. Genauere Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen dieser Kooperation finden sie unter Ziffer 2.3.2.3. Zum wesentlichen Inhalt der getroffenen Vereinbarungen verweisen wir auf die „Informationen zur gemeinsamen Verantwortlichkeit nach Art. 26 Funnel Plus“.

2 Daten, Verarbeitungszwecke, Rechtsgrundlagen 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.

Wir verarbeiten von Ihnen als Kunde, Interessent 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,
 - Gewählte Produkte/Tarife, Vertragskonditionen und weitere Daten zu Verträgen (z. B. Aktions-/Gutschein-codes)
 - Abweichende Rechnungsempfänger/Zahler/Zahlungsempfänger
 - Daten zu Angeboten und Bestellungen, Vertragshistorie
 - Daten zur Lieferstelle (z. B. Zählernummer, Marktlokation)
 - Weitere vertragsrelevante Daten (z. B. Steuerbefreiungen, Versorgungssicherheitsgründe)
 - Mess- und Zählerdaten (z. B. Zählerstände, Verbrauch)
- c) Marktkommunikationsdaten, z. B.
 - Vorversorger
 - 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 oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage hin erforderlich ist (Art. 6 Abs. 1 lit. b 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 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.

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. Sofern erforderlich, werden bei nicht energiebezogenen Einzelkaufverträgen (z. B. Photovoltaik-Anlagen, E-Mobilitäts-Einrichtungen) auch Daten zur Anlage verarbeitet (z. B. Dachfläche und -ausrichtung, Fotos vom Gebäude), um die für Sie passende Konfiguration zu ermitteln.

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

2.3.1.2 Bonitätsprüfung (und interne Bewertung)

Wenn Sie einen Vertrag außerhalb der Grundversorgung abschließen, verarbeiten wir personenbezogene Daten zu Ihrer Bonität. Dafür übermitteln wir der jeweiligen Auskunft Kontaktstammdaten von Ihnen und erhalten einen von der Auskunft ermittelten Bonitätswert über Ihre Zahlungsfähigkeit (Score) zurück. Wenn Sie bereits Kunde sind oder innerhalb des letzten Jahres waren, verarbeiten wir bevorzugt interne Bonitätswerte, die wir im Rahmen einer internen Bewertung aufgrund uns bereits vorliegender Daten und insbesondere Zahlungserfahrungen ermitteln (Bonitätsindex).

Bei Vorliegen eines nicht ausreichenden Bonitätswerts können wir einen (weiteren) Vertragsschluss mit Ihnen ablehnen. Dies 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 und um das Risiko von Zahlungsausfällen für Vattenfall zu reduzieren.

Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, die Bonität vor Vertragsschluss zu berücksichtigen, um bestehende Risiken zu minimieren, indem wir uns vor Zahlungsausfällen schützen. Sie können dieser Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzhinweise unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

Folgende Auskunftseiten setzen wir für die Bonitätsprüfung und Betrugsprävention ein:

- CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 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, Schreiberhauer Str. 30, 10317 Berlin, <https://www.creditsafe.com/de/de/rechtliches/datenschutz.html>

Informationen zu den über Sie dort gespeicherten Daten erhalten Sie direkt von den genannten Unternehmen.

Der übermittelte Score wird von uns nach seiner Berücksichtigung direkt gelöscht. Die Information, ob er oberhalb oder unterhalb eines festgelegten Grenzwertes lag, wird nach 12 Monaten gelöscht. Der interne Bonitätsindex wird laufend aktualisiert. Eine Löschung erfolgt spätestens drei Jahre nach Forderungsausgleich.

2.3.13 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.

2.3.14 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 Datenschutzinformationen unter „Informationen zur Nutzung des Online Service der Vattenfall Europe Sales GmbH“ auf <https://www.vattenfall.de/datenschutz>.

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

b) Datenqualität

Ihre Kontakt-, Vertrags- und Stammdaten können aufgrund der unterschiedlichen Art und Weise der Erhebung (schriftlich, mündlich, elektronisch, etc.) fehlerhaft oder unvollständig sein. Daher werden sie ggf. durch uns vervollständigt, um Doppelungen bereinigt und verbessert, sofern erkennbare Fehler vorliegen. Die Berichtigung und Vervollständigung von Adressen erfolgt mithilfe eines externen Dienstleisters.

Gewerbekunden bieten wir im Direktvertrieb die Möglichkeit, bei der Auftragserfassung ihre Kundendaten über das „SmartSignUp“ Tool der Crefo auswählen und vervollständigen zu lassen.

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.

Zudem analysieren wir Daten, insbesondere von Ihnen bereitge-

stellte 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.

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 Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

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.

d) Verifikation IBAN

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 geringer gehalten werden, wodurch Sie als Kunde weniger belastet werden. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.15 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). Diese ermöglichen es uns, Maßnahmen (z. B. Adressrecherchen Zahlungserinnerungen, Mahnungen, Einschaltung von Inkassounternehmen und Rechtsdienstleistern) zum Zwecke des Forderungsmanagements

vorzunehmen und diese zu steuern. 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.

Sollten Sie offene Rechnungen trotz wiederholter Mahnung 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.

Falls dies erfolglos sein sollte 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. Die Ausfallwahrscheinlichkeit berechnen wir anhand Ihrer Bank- und Zahlungsinformationen sowie Stammdaten.

Im Rahmen von Inkassodienstleistungen setzen wir aktuell die folgenden 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
- EOS Investment GmbH, Steindamm 71, 20099 Hamburg

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 ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechtigte Interesse ist ein effektives und effizientes Forderungsmanagement. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen 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 Verdachtsfällen von Stromdiebstahl 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 Stromdiebstahl. Sie können der Verarbeitung widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.16 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.

2.3.17 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. 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). Sofern innerhalb von sechs Wochen („Schwebezeit“) ein Stromliefervertrag außerhalb der Grundversorgung mit einem anderen Lieferanten geschlossen wird, löschen wir Ihre personenbezogenen Daten. Anderenfalls übernehmen wir Ihre personenbezogenen Daten für die Durchführung des Vertragsverhältnisses mit uns.

Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung während der „Schwebezeit“ 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 Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.18 Kundenservice und Kundenanfragen

2.3.18.1 Kundenservice

Anfragen in Bezug auf Ihre Verträge und Angebote können Sie jederzeit über verschiedene Kanäle (z. B. per Telefon, Chat, E-Mail, 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/kundenservice-kontakt>.

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 zum Zwecke und in unserem berechtigten Interesse der Betrugsprävention dokumentiert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

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

2.3.18.2 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 vereinzelt Telefongespräche mit unseren Kunden auf und werten diese anhand pseudonymisierter und aggregierter Reports aus. 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 Datenschutzzinformatio-nen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“ Textziffer 7.6. Die Gesprächsaufzeichnung löschen wir nach 3 Monaten, 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 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 Datenschutzzinformatioenen unter der Überschrift „Betroffenrechte“, Textziffer 7.7. Die Daten löschen wir in diesem Kontext nach 13 Monaten.

2.3.1.8.3 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.

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

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 Datenschutzzinformatioenen 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. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die Abrechnungen unterliegen einer Aufbewahrungspflicht von 10 Jahren. Anschließend werden sie gelöscht.

Daneben erhalten wir von Tink zu Analysezzwecken Auswertungen des Kaufverhaltens und der Nutzung des Webshops (z. B. Seitenaufrufe), welche die Tink GmbH für eigene Zwecke erstellt. Dies umfasst 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 Analysezzwecken, 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>. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Analysedaten, soweit sie personenbezogene Daten enthalten, werden nach 180 Tagen gelöscht.

2.3.2.3 Vorteilsangebote der Funnel Plus GmbH

Auf dieser Website werden für Sie interessante Vorteilsangebote (z.B. kostenlose Zeitschriftenabonnements) beworben. Für die Auswahl eines für Sie interessanten Vorteilsangebots wird Ihre Postleitzahl, Ihre gehashte E-Mailadresse sowie die IP-Adresse von uns verschlüsselt am Ende einer Transaktion auf dieser Website an die Funnel Plus GmbH, Werner-Otto-Straße 1-7, 22179 Hamburg (Funnel Plus) übermittelt und durch Funnel Plus pseudonymisiert. Diese Übermittlung findet zum Zweck der Auswahl auszuspielender Angebote, der Berücksichtigung gegenüber der Funnel Plus GmbH eingeleiteter Werbewidersprüche sowie zur Betrugsprävention statt. Rechtsgrundlage für diese Datenübermittlung ist Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO.

Nach der Auswahl der Vorteilsangebote durch Funnel Plus werden Ihnen diese auf dieser Website angezeigt. Insofern Sie mit der ausgespielten Werbefläche interagieren (diese z.B. anklicken), werden diese personenbezogenen Daten in gemeinsamer Verantwortung durch uns als Betreiber dieser Website und Funnel Plus erhoben und an Funnel Plus übermittelt. Sofern Sie im Rahmen des Cookie-Banners eine Einwilligung erteilt haben, verarbeitet Funnel Plus die Daten nach deren Übermittlung in alleiniger Verantwortung zum Zweck der Verbesserung der Ausspielung weiterer Vorteilsangebote. Die Verarbeitung dieser Daten durch Funnel Plus erfolgt ausschließlich pseudonymisiert. Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO.

Beim Klick auf ein Vorteilsangebot von Funnel Plus auf dieser Website verwenden wir außerdem Ihren Namen, Ihre E-Mailadresse und Ihre Adresse für die Vorfüllung des Formulars zur Inanspruchnahme des Angebots. Eine Datenübermittlung der vorausgefüllten Daten an Funnel Plus findet jedoch noch nicht statt. Diese Daten werden erst dann an Funnel Plus übermittelt, wenn Sie das Angebot auch tatsächlich bestellen. Funnel Plus verarbeitet Ihre Daten nach deren Übermittlung im Auftrag des jeweiligen Werbenden. Die Übermittlung findet verschlüsselt und zum Zweck der Abwicklung der Bestellung statt. Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe b) DSGVO.

Sie können der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten zu vorgenannten Marketingzwecken jederzeit kostenfrei mit Wirkung für die Zukunft unter datenschutz@funnelplus.com oder unter widerpruch@vattenfall.de widersprechen. Weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten durch Funnel Plus entnehmen Sie bitte den Online-Datenschutzhinweisen von Funnel Plus unter: www.funnelplus.com/datenschutz. Hier finden Sie auch genaue Informationen zu den einzelnen Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit den zuvor beschriebenen Datenverarbeitungen sowie im Hinblick auf die Ihrerseits bestehende Möglichkeit zur Geltendmachung Ihrer Betroffenenrechte.

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 potentiellen, 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 Datenschutzinformationen 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), 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.

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 Datenschutzinformationen 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 berechnete Interesse liegt in der Durchführung von Direktmarketing. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu diesem Zweck widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen 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 zuzusenden, sofern Sie dem nicht widersprochen haben. Hierfür verarbeiten wir Ihre Stamm- und Kontaktdaten ggf. noch bis zu 36 Monate nach Vertragsende. 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 berechnete Interesse besteht darin, Sie als Kunden zurückzugewinnen. Sie können der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu dem genannten Zweck widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen 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.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechnete Interesse liegt in der effektiven Nutzung von Vertriebspotentialen. Sie können der damit verbundenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ausführlichere Informationen

enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

2.3.3.3 Kundenbefragungen

Für pseudonymisierte Kundenbefragungen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, damit Markt- und Meinungsforschungsinstitute in unserem Auftrag Befragungen zu Qualität und Akzeptanz unserer Produkte und Dienstleistungen durchführen können. Die Befragungen dienen dabei der kontinuierlichen Optimierung unserer Angebote, Produkte und unseres Kundenservices im Sinne unserer Kunden und betreffen beispielsweise Ihre Zufriedenheit mit uns, Erfahrungen mit unseren Produkten, Weiterempfehlungen an Bekannte und Ihr Nutzungs- und Wechselverhalten. Im Rahmen der Befragung werden in der Regel Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten sowie Ihre Antworten und Informationen zur Kontaktaufnahme verarbeitet.

Rechtsgrundlage der Verarbeitungen zum Zwecke Ihrer Einladung zur Kundenbefragung ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, soweit Sie uns hierzu Ihre Einwilligung erteilt haben. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der bisherigen Datenverarbeitung nicht berührt. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.6.

Rechtsgrundlage der anderen Verarbeitungen und insbesondere der Auswertung von Befragungen ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechnete Interesse besteht in der Durchführung und Auswertung von Kundenumfragen und sonstigem Feedback zum Zwecke der Verbesserung unserer Produkte, Services und Abläufe. Sie können der damit verbundenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

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.

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

Weitere Hinweise finden Sie in den für das jeweilige Gewinnspiel geltenden Hinweisen bzw. Teilnahmebedingungen.

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 Kontaktpfad 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 berechnete Interesse liegt in der Unterbindung unlauterer Methoden von Wettbewerbern. Sie können der damit verbundenen Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen. Ausführlichere Informationen enthalten diese Datenschutzinformationen 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

- Buchhaltungs-, Verwaltungs-, Steuerungs- und Controlling-Prozesse,
- die Gewährleistung der Sicherheit und Betriebsfähigkeit unserer Systeme (z. B. Bearbeitung von Fehlermeldungen),
- 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 Datenschutzinformationen 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 Datenschutzinformationen unter der Überschrift „Betroffenenrechte“, Textziffer 7.7.

3 Automatisierte Entscheidungsfindung

Sofern gemäß diesen Datenschutzinformationen 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 Bonitätsprüfung), verwenden wir den ermittelten Bonitätswert im Rahmen einer automatisierten Entscheidungsfindung darüber, ob ein Vertrag mit Ihnen abgeschlossen werden kann. Bei Vorliegen einer negativen Bonitätsauskunft oder bei der Berechnung eines nicht ausreichenden Bonitätswerts im Rahmen der internen Bewertung können wir einen (weiteren) Vertragsschluss mit Ihnen im Rahmen einer automatisierten Einzelfallentscheidung 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 ausgezahlt 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 ausgezahlt wurden. Nur auf diese Weise ist Vattenfall in der Lage, die Vielzahl der täglich eintreffenden Vertragsanfragen im Sinne unserer Kunden zeitnah zu bearbeiten. Sind Sie der Ansicht, dass die automatische Ablehnung Ihrer Vertragsanfrage 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 kommen kann.

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.

4 Speicherdauer Wann werden meine Daten gelöscht?

Sofern in diesen Datenschutzinformationen 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 an 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
- Auskunftfeien und Inkasso-Dienstleister
- Abrechnungs- und Adress-Dienstleister zur Abrechnung und Adressermittlung
- technische Dienstleister, die unsere IT-Infrastruktur betreiben und warten und Daten speichern, um unsere Services erbringen zu 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 Konzerngesellschaften 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 gemeinsam 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 Europe Business Services 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 Behörden und sonstige Dritte

Daneben kann es zu einer Datenweitergabe an Berater, Wirtschaftsprüfer oder Rechtsanwälte 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 Geldwäscheprevention), geben wir Ihre personenbezogenen Daten im erforderlichen Umfang an Behörden oder sonstige Dritte weiter.

Im Rahmen von Kooperationen übermitteln wir Daten an Dritte, wenn Sie in einem Vertragsverhältnis mit den Dritten stehen oder Ihre Einwilligung zur Datenweitergabe erteilt haben (z. B. Vergleichsportale).

6.5 Drittlandtransfers

Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Länder außerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes („Dritt-Länder“) erfolgt nur, wenn entweder ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission für das Drittland oder ein gesetzlicher Erlaubnistatbestand vorliegt, Sie in die Übermittlung eingewilligt haben oder die Einhaltung des datenschutzrechtlichen Schutzniveaus der DSGVO durch den Abschluss von zusätzlichen EU-Standardvertragsklauseln sowie ggf. weitere Sicherheitsmaßnahmen abgesichert ist. So kann es durch unsere Dienstleister bzw. deren Subdienstleister vereinzelt zu Verarbeitungen personenbezogener Daten in Drittländern kommen. Nähere Informationen zu den geeigneten Garantien erhalten Sie unter datenschutz@vattenfall.de.

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, sollten wir für eine Speicherung der Daten keine Rechtsgrundlage haben (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.

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 Ortes 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 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.

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. Juli 2022.

9 Weitere Datenschutzinformationen

Ergänzende Datenschutzinformationen, bspw. zu unseren Online-Angeboten, finden Sie unter <https://www.vattenfall.de/datenschutz>.

Vattenfall Europe Sales GmbH