

Datenschutzinformationsblatt – Ihre Daten sind uns wichtig

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,

nach den Regelungen zum Datenschutz, haben verantwortliche Stellen, welche personenbezogenen Daten verarbeiten und erheben, gegenüber dem jeweiligen Betroffenen die Informationspflichten nach Artikel 13, 14 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu erfüllen.

Mit dem nachfolgenden Datenschutzinformationsblatt kommt die Stadtwerke Willich GmbH ihrer gesetzlichen Informationspflicht nach und informiert Sie umfassend.

Die Stadtwerke Willich GmbH betont, dass ihr das Thema Datenschutz und der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten wichtig sind.

Für Rückfragen stehen Ihnen die Mitarbeiter/-innen des Kundenservice gerne persönlich (Gießerallee 24, 47877 Willich) wie auch telefonisch unter 02154 4702-333 zur Verfügung.

Datenschutz-Information

1. Allgemeines

Die Stadtwerke Willich GmbH nimmt den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Ihre Privatsphäre ist ihr ein wichtiges Anliegen. Die Stadtwerke Willich GmbH verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken.

Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutz-Information sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Dies sind insbesondere Ihre Vertragsdaten einschließlich Ihrer Kontaktdaten, Ihrer Abrechnungsdaten sowie die Daten zur Kommunikation mit Ihnen („personenbezogene Daten“).

2. Verantwortliche Stelle

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die

Stadtwerke Willich GmbH
Gießerallee 24
47877 Willich

Telefon: 02154 4702-333
E-Mail: kundenservice@stm-stw.de

3. Zwecke der Verarbeitung und Empfänger

3.1. Vertragsabwicklung

Die Stadtwerke Willich GmbH oder von ihr beauftragte Dienstleister verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Vertrages mit Ihnen. Dies umfasst unter anderem die Abrechnung der von Ihnen abgenommenen Energieleistungen, den Versand von Rechnungen und gegebenenfalls Mahnungen sowie die Kommunikation mit Ihnen.

Zur Erfüllung des Vertrages, das heißt zum Zwecke der Ermittlung Ihres Verbrauchs, der Abrechnungserstellung, der Abwicklung der Zahlung sowie der Versendung von Schreiben, übermittelt die Stadtwerke Willich GmbH Ihre personenbezogenen Daten auch an Dritte (z.B. Messstellen- und Netzbetreiber, Versanddienstleister, Inkassodienstleister). Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und Vertragsdurchführung. Ohne diese kann der Vertrag nicht abgeschlossen und abgewickelt werden.

3.2 Datenverarbeitung bei Nutzung eines Tarifs auf Basis von intelligenten Messsystemen

Zur Messung Ihres Verbrauchs werden Zähler verwendet, welche Messdaten per Datenübertragung bereitstellen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, d. h. Ihre persönlichen Daten zur Erfüllung des Versorgungsvertrags mit Ihnen.

Dabei stützen wir uns auf folgende Rechtsgrundlagen: Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. c) DS-GVO i.V.m. § 29 MsbG

Der vom Zähler ausgesendete Datensatz enthält weder Ihren Namen noch Ihre Anschrift, sondern ausschließlich folgende Datenkategorien:

- Zählernummer
- Ablesedatum, Uhrzeit
- Aktueller Messwert
- Monatswerte der letzten 13 Vormonate
- Stichtagswert (31.12. des letzten Jahres)
- Batterielebensdauer

3.3. Werbung und maßgeschneiderte Angebote mittels Kundendatenanalysen

Die Stadtwerke Willich GmbH wird Ihre personenbezogenen Daten ggf. nutzen, um Ihnen Produktinformationen über Energieprodukte (z.B. Energieerzeugung, -belieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energienahe Leistungen oder Services) zukommen zu lassen.

Die Stadtwerke Willich GmbH wird Ihre personenbezogenen Daten für interne Datenanalysen um erworbene oder öffentlich zugängliche soziodemographische Daten ggf. ergänzen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten anbieten zu können.

Auf einem anderen als dem Postweg wird die Stadtwerke Willich GmbH Sie nur ansprechen, wenn Sie hierzu eine gesonderte Einwilligung erteilt haben oder sie sich auf eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage berufen kann.

3.4. Markt- und Meinungsforschung

Die Stadtwerke Willich GmbH hat ein berechtigtes Interesse, Ihre personenbezogenen Daten auch an Markt- und Meinungsforschungsinstitute zu übermitteln, um von diesen Umfragen durchführen zu lassen.

Die Markt- und Meinungsforschungsinstitute werden im Auftrag der Stadtwerke Willich GmbH tätig. Durch diese Umfragen verschafft sich die Stadtwerke Willich GmbH einen Überblick über die Transparenz und Qualität der Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und kann diese im Sinne der Kunden ausrichten beziehungsweise gestalten.

Erfolgt die Markt- und Meinungsforschung auf einem anderen als dem Postweg, wird diese nur durchgeführt, wenn Sie der Stadtwerke Willich GmbH hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder sich auf eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage berufen werden kann.

3.5. Bonitätsprüfung

Wir führen vor dem Vertragsschluss mit Ihnen eine Bonitätsprüfung durch und bezieht die Ergebnisse aus dieser Bonitätsprüfung entsprechend der rechtlichen Vorgaben in die Entscheidung über einen Vertragsschluss mit Ihnen ein. Zur Einholung einer Bonitätsauskunft über Sie, übermitteln wir Ihren Namen, Ihre Anschrift und Ihr Geburtsdatum an eine Wirtschaftsauskunftei (CRIF Bürgel GmbH, Radlkoferstr. 2, 81373 München; SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden).

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von uns erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von uns gerechtfertigt. Ohne eine Weitergabe an ein Unternehmen wie die Creditreform oder an die SCHUFA können wir Ihre Bonität nicht überprüfen. Wir haben auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Bonitätsprüfung zu verarbeiten, nämlich die damit verbundene Bewertung Ihrer Bonität vor Vertragsschluss und die Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen für uns.

Bei Vorliegen einer negativen Auskunft zu Merkmalen Ihrer Bonität, wird im Laufe der Vertragsverhandlung eine weitere Klärung über Ihre Bonität eingeleitet. Dies kann beispielsweise durch Ihre zusätzlichen Auskünfte, eine Vermögensaufstellung oder Ihren Nachweis der monatlich verfügbaren Mittel erfolgen.

Diese Informationen fließen in eine manuelle, menschliche Prüfung ein. Sollte auch dieser Nachweis negativ ausfallen, kann eine Ablehnung des Vertrags erfolgen.

Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dem berechtigten Interesse von uns nicht, da wir diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie mit einer solchen Nutzung Ihrer Daten zur Bonitätsprüfung bei der Anbahnung vertraglicher Beziehungen rechnen können. Zudem werden Sie durch diese Verarbeitung gleichermaßen geschützt, da Sie derart vor dem Eingehen von Verträgen geschützt werden können, die Ihre Leistungsfähigkeit übersteigen.

Sie haben im Zuge der Auskunft durch die Wirtschaftsauskunftei sowie der Bonitätsprüfung unsererseits, die eine automatisierte Entscheidungsfindung darstellen das Recht, Ihren eigenen Standpunkt darzulegen sowie die Entscheidung, die ausschließlich auf die Auskunft durch die SCHUFA oder Creditreform beruht, anzufechten. Zur Ausübung dieser Rechte können Sie sich unter Nutzung einer der unter Ziffer 2 genannten Kontaktdaten an uns wenden

3.6. Einsatz von KI

In einzelnen Dienstleistungen nutzen wir Technologien der Künstlichen Intelligenz (KI) zur effizienteren und automatisierten Bearbeitung von Anfragen. Die Verarbeitung Ihrer Daten (z.B. Verarbeitung von Zählerständen, Kategorisierung und Verteilung von E-Mails) ist zur Wahrung unseres berechtigten Interesses erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten gerechtfertigt. Ohne die Nutzung von KI können wir diese Art von Effizienz nicht gewährleisten. Wir haben auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre Daten mithilfe von KI zu verarbeiten, um Ihre Anfragen schnellstmöglich zu bearbeiten und den Kontakt zu uns so einfach wie möglich zu gestalten. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse von uns nicht, da wir die Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwenden und wir sicherstellen, dass mit den Anbietern alle vertraglichen Vereinbarungen zum Schutz Ihrer Daten getroffen wurden. Ihre Daten werden außerdem nicht für das Training der KI genutzt.

3.7. Datenweitergabe auf Grundlage gesetzlicher Regelungen und Verpflichtungen

Weitere Datenempfänger können Öffentliche Stellen (z. B. Polizei, Staatsanwaltschaft, Finanzbehörden, Aufsichtsbehörden) bei Vorliegen einer gesetzlichen Verpflichtung oder Erlaubnis oder auch weitere beauftragte Dritte (z. B. Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer) im Rahmen ihrer Beauftragung sein. Im Rahmen der Marktkommunikation gemäß Energiewirtschaftsgesetz findet ein Datenaustausch zwischen Energielieferung und Netzbetreiber sowie Messstellenbetreiber statt. Hierbei werden die Daten ausgetauscht, die zur Belieferung und Abrechnung erforderlich sind oder die gemäß Regelungen der Marktkommunikation ausgetauscht werden müssen.

3.8. Verarbeitung bei Zahlungsrückständen und drohender Versorgungssperre

Sofern Sie Kunde unseres Energieversorgungsunternehmens sind, verwenden wir Ihre Vertrags- und Abrechnungsdaten auch zur Bearbeitung von Zahlungsrückständen und zur Durchführung des gesetzlich vorgesehenen Mahn und Sperrverfahrens. Hierzu verarbeiten wir insbesondere Ihre Stammdaten (Name, Anschrift, Kontaktdaten), Angaben zu Ihrem Vertragskonto, Abrechnungsdaten, offenen Forderungen sowie Informationen zum geplanten Sperrtermin. Diese Verarbeitung Ihrer vorgenannten Daten ist zur Durchführung des Vertragsverhältnisses mit Ihnen sowie zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen im Zusammenhang mit Versorgungssperren erforderlich.

Um eine drohende Unterbrechung Ihrer Energieversorgung zu vermeiden und staatliche Unterstützungsmöglichkeiten zu prüfen, können wir Ihnen in bestimmten Fällen anbieten, den örtlich zuständigen Sozialhilfeträger einzubeziehen. Hierfür stellen wir Ihnen einen Einwilligungsvordruck zur Verfügung.

Wenn Sie uns Ihre Einwilligung erteilen, übermitteln wir folgende personenbezogenen Daten an den örtlich zuständigen Sozialhilfeträger

- Vorname, Name und Anschrift
- Datum der geplanten Versorgungsunterbrechung
- Ihre Kundennummer und die Höhe der offenen Forderung, sofern Sie diese Angabe nicht im Formular streichen

Die Datenübermittlung erfolgt ausschließlich zu dem Zweck, eine drohende Versorgungsunterbrechung zu verhindern und zu prüfen, ob Unterstützungsleistungen zur Begleichung der offenen Forderungen in Betracht kommen. Die übermittelten Daten dürfen vom Sozialhilfeträger nur zur Prüfung und Gewährung entsprechender Unterstützungsleistungen verwendet werden. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht.

Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Ihre Einwilligung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO in Verbindung mit § 41g EnWG. Ihre Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Den Widerruf können Sie gegenüber den im Formular genannten Kontaktdaten oder unter den in dieser Datenschutzhinweisung angegebenen Kontaktdaten erklären.

Unabhängig von einer Einwilligung sind wir nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen berechtigt, in bestimmten Ausnahmefällen den zuständigen Sozialhilfeträger zu informieren, wenn trotz Hinweisen auf Hilfsangebote und des Angebots einer Abwendungsvereinbarung weiterhin eine Unterbrechung Ihrer Energieversorgung droht und keine Anhaltspunkte dafür bestehen, dass Sie die offenen Forderungen kurzfristig aus eigenen Mitteln begleichen können. In diesen Fällen beschränkt sich die Datenübermittlung auf die hierfür unbedingt erforderlichen Angaben, nämlich Ihren Namen, Ihre Anschrift und das geplante Sperrdatum. Rechtsgrundlage ist insoweit die Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben zur Vermeidung unzumutbarer Versorgungssperren gemäß § 41g EnWG in Verbindung mit einer Interessenabwägung zu unseren Gunsten.

Wir speichern die in diesem Zusammenhang verarbeiteten personenbezogenen Daten nur so lange, wie dies zur Durchführung des Mahn und Sperrverfahrens, zur Prüfung möglicher Unterstützungsleistungen sowie zur Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich ist und solange gegenseitige Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis mit Ihnen bestehen.

3.9. Weitere Zwecke

Sofern neben den bereits bestehenden Zwecken andere Zwecke zur Datenverwendung entstehen, prüfen wir, ob diese weiteren Zwecke mit den ursprünglichen Erhebungszwecken kompatibel und damit vereinbar sind. Ist dies nicht der Fall, werden wir Sie über eine solche Zweckänderung informieren. Liegt keine anderweitige Rechtsgrundlage für die weitere Datenverwendung vor, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht ohne Ihre Einwilligung verwenden.

4. Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten

4.1. Dritte und Auftragsverarbeiter

Die Stadtwerke Willich GmbH lässt einzelne der vorgenannten Prozesse und Serviceleistungen durch sorgfältig ausgewählte und beauftragte Dienstleister ausführen.

Die von der Stadtwerke Willich GmbH beauftragten Dienstleister können insbesondere sein: Druckdienstleister, Callcenter, ausgewählte Fachbetriebe und Handwerker, Analyse-Spezialisten. Diese verarbeiten im Auftrag der Stadtwerke Willich GmbH personenbezogene Daten.

Sofern die Dienstleister nicht im Rahmen einer Auftragsverarbeitung tätig werden, z.B. Handwerker oder sonstige Fachbetriebe, ist Rechtsgrundlage für die Weitergabe der Daten, dass die Leistungen Dritter zum Zwecke der optimierten und effizienten Erfüllung des Vertrages mit Ihnen beziehungsweise der Erfüllung der Vertragspflichten erforderlich ist.

Rechtsgrundlage für die Übermittlung Ihrer Kundendaten an Dritte ist eine Interessenabwägung. Das berechtigte Interesse besteht in diesem Fall in der Auswertung der Akzeptanz der Produkte sowie der Feststellung der Zufriedenheit der Kunden sowie der Auswertung Ihrer Interessen, um Ihnen maßgeschneiderte Produkte anbieten zu können.

4.2 Empfänger außerhalb der Europäischen Union (EU)

Wir lassen einzelne Dienstleistungen und Leistungen durch sorgfältig ausgewählte und beauftragte Dienstleister ausführen, die ihren Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes („Drittland“) haben, z. B. IT-Dienstleister. In diesen Fällen findet eine Drittland-Übermittlung statt. Soweit rechtlich erforderlich, um ein angemessenes Schutzniveau für Ihre Daten herzustellen, setzen wir den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Garantien zur Herstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus ein, dazu zählen u. a. EU-Standardverträge sowie das EU-US Data Privacy Framework (DPF). Sie haben die Möglichkeit, jederzeit weitere Informationen anzufordern sowie Kopien entsprechender Vereinbarungen zur Verfügung gestellt zu bekommen.

5. Dauer der Speicherung und Löschung Ihrer Daten

Die Stadtwerke Willich GmbH löscht Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzliche Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen. Ihre Postanschrift nutzt die Stadtwerke Willich GmbH gegebenenfalls für einen Zeitraum von maximal 24 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Interessenabwägung. Das berechtigte Interesse liegt darin, Sie im Rahmen von werblichen Reakquisitionsbemühungen erneut von unseren Produkten und Services zu überzeugen. Sofern Sie während der Dauer des Vertragsverhältnisses mit der Stadtwerke Willich GmbH eine Einwilligung zur werblichen Ansprache per E-Mail oder Telefon erteilt haben, nutzt sie diese Einwilligungen bis zu Ihrem Widerruf. Die Stadtwerke Willich GmbH wird Ihre Daten in bestimmten Fällen anonymisiert weiter zu Analyse Zwecken verwenden oder Dritten anonym für Analyse Zwecke zur Verfügung stellen.

6. Ihre Rechte

Auskunft, Berichtigung, Löschung etc.

Gerne geben wir Ihnen Auskunft darüber, ob und welche personenbezogenen Daten von Ihnen bei uns gespeichert sind und an wen wir diese ggf. weitergegeben haben. Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen können Sie folgende weitere Rechte geltend machen: Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung für bestimmte Zwecke) sowie Datenübertragung.

Widerrufsrecht

Sofern Sie uns eine gesonderte Einwilligung für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit uns gegenüber widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt von einem Widerruf unberührt.

Fragen oder Beschwerden

Sie haben das Recht, sich bei Fragen oder Beschwerden an die zuständige Aufsichtsbehörde, die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen, oder an den zuständigen Landesdatenschutzbeauftragten Ihres Wohnsitzes zu wenden (www.lidi.nrw.de).

Information über Ihr Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer Daten, die auf der Grundlage einer Interessenabwägung oder im öffentlichen Interesse erfolgt, Widerspruch einzulegen, wenn dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

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

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten auch, um Direktwerbung zu betreiben. Sofern Sie keine Werbung erhalten möchten, haben Sie jederzeit das Recht, Widerspruch dagegen einzulegen, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Diesen Widerspruch werden wir für die Zukunft beachten.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an: datenschutz@stm-stw.de

7. Haben Sie Fragen?

Rückfragen zu dieser Datenschutzerklärung oder zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten richten Sie bitte an unseren Datenschutzbeauftragten unter datenschutz@stm-stw.de.

Bitte nutzen Sie diese E-Mail-Adresse ebenfalls, wenn Sie Hinweise, Korrektur-, Einsicht- oder Ergänzungsbedarf zu den von Ihnen erhobenen Daten haben sollten. Darüber hinaus steht es Ihnen frei, sich zu Datenschutzfragen auch an die zuständige Aufsichtsbehörde der Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen (www.lidi.nrw.de, Postfach 20 04 44 in 40102 Düsseldorf) zu wenden.

Zudem können Sie sich auch an den zuständigen Landesdatenschutzbeauftragten Ihres Wohnsitzes wenden. Eine Liste der Datenschutzaufsichtsbehörden sowie deren Kontaktdaten können folgendem Link entnommen werden: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html.