

ALLGEMEINE DATENSCHUTZINFORMATION

von swb Services AG & Co.KG

Gültig ab 1. März 2025

swb nimmt den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Ihre Privatsphäre ist für uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anzuwendenden gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutz-Information sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Hierbei handelt es sich insbesondere auch um die von uns gesetzlich zu erhebenden Vertragsdaten (vgl. §§ 2 Abs. 3 StromGVV, 2 Abs. 3 GasGVV und §§ 2 AVBWasserV und AVBFernwärmeV, § 5 MsbG). Dies betrifft vornehmlich Angaben zur Person des Kunden (Familienname und Vorname sowie Adresse und Kundennummer, bei juristischen Personen zudem Firma, Registergericht und Registernummer, ggf. Vor- und Nachname des Ansprechpartners/der Ansprechpartnerin), Angaben über die Verbrauchsstelle und die Bezeichnung sowie den Aufstellungsort des Zählers.

A. Verantwortliche Stelle

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist swb Services AG & Co. KG, Theodor-Heuss-Allee 20, 28215 Bremen, Telefon: 0421 359-0, info@swb-services.de. Nachfolgend wird die Gesellschaft kurz „swb“ genannt

B. Datenverarbeitungstätigkeiten

1. Anbahnung und Erfüllung eines Vertrags

swb oder von uns beauftragte Dienstleister verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Anbahnung und zur Erfüllung eines mit Ihnen geschlossenen Vertrages.

swb erhebt insoweit grundsätzlich nur die Daten, die zur Anbahnung und zur Erfüllung eines mit Ihnen geschlossenen Vertrags erforderlich sind. Hierzu gehören insbesondere die Erhebung, Speicherung und Verwaltung Ihrer Kundendaten, Ihre Versorgung mit Energie, Fernwärme oder Trinkwasser sowie Energiedienstleistungen (z. B. Errichtung und Betrieb von Wärmeanlagen, Elektromobilität, Photovoltaik), die Verbrauchsmessung und die Abrechnung sowie die Verwaltung bzw. Beitreibung Ihrer Zahlungen. Hierfür benötigen wir Angaben zu Ihrer Person (Name, Anschrift, bei Online-Kunden E-Mail-Adresse), Bankdaten (IBAN, Bank, Kontoinhaber) und Zahlungsinformationen (Umsatzdaten im Zahlungsverkehr), Angaben zu Verbrauchs-/Messstellen (Zählernummer, Zählerstand, Vertragskonto, Verbrauch, Anschrift, Marktlokations- und Messlokations-ID) sowie das Bestehen einer Verbandsmitgliedschaft (ausschließlich bei gewerblichen Rahmenvertragskunden). Soweit Sie uns beauftragen, Ihren alten Vertrag zu kündigen, verarbeitet swb im Rahmen der Vertragsanbahnung auch Angaben zu Ihrem Vorlieferanten (Firma des Vorlieferanten und Kundennummer).

Diese Verarbeitung stützen wir auf Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Sofern Sie uns freiwillig ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben, nutzen wir Ihre Bankverbindungsdaten außerdem aufgrund Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO zum Einzug offener Beträge entsprechend den vertraglich getroffenen Vereinbarungen. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Näheres erfahren Sie unter Punkt E.3., „Widerrufsrecht“.

Soweit Sie freiwillig weitere Angaben zu Ihrer Person machen – Anrede, Telefonnummer, Geburtsdatum und/oder E-Mail-Adresse (bei Offline-Kunden) – verarbeiten wir diese auf Grundlage unseres berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unsere Verarbeitung dieser Informationen zur Vereinfachung der Vertragsabwicklung liegt insoweit in Ihrem Interesse.

Ihre personenbezogenen Daten übermitteln wir im Rahmen der oben beschriebenen Vertragserfüllung auch an Dritte oder Auftragsverarbeiter:

- > Netz- und Messstellenbetreiber
- > Versanddienstleister

- > Inkassodienstleister
- > Dienstleister im Bereich Kundenservice und Leistungserbringung

Siehe zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten auch Punkt C.1., „Kategorien von Empfängern von Daten“.

Wir löschen die hier beschriebenen personenbezogenen Daten grundsätzlich, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist und auch der Zweck für die Speicherung der Daten entfallen ist (bei Erfüllung sämtlicher gegenseitiger Ansprüche). Bei der Anbahnung eines Vertrags als Interessent löschen wir die personenbezogenen Daten 6 Monate nach Übersendung des Angebots, soweit der Vertrag nicht abgeschlossen wird oder noch Vertragsanbahnungsgespräche erfolgen. Zählerinformationen (Zählernummer, Zählerstand, Anschrift, Marktlokations- und Messlokations-ID) werden von jeglichem Personenbezug befreit und bleiben in anonymisierter Form gespeichert.

Sollten gesetzliche Aufbewahrungspflichten für die Speicherung bestehen, sind wir zu einer längeren Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO verpflichtet. Beispielsweise besteht für alle Unternehmen eine steuerrechtliche Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren für ausgestellte Rechnungen. Soweit wir Ihre Vertragsdaten nur noch zur Erfüllung unserer gesetzlichen Aufbewahrungspflichten verarbeiten, archivieren wir diese und sperren sie für jegliche andere Verwendung. Bitte beachten Sie auch die nachfolgend beschriebenen Verarbeitungstätigkeiten, für welche andere Aufbewahrungsfristen gelten können.

Sollten wir Hinweise auf eine Unrichtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten erhalten, werden wir diese entsprechend unserer gesetzlichen Pflichten berichtigen (Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO). Diese Verarbeitung stützen wir auf Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihre personenbezogenen Daten zusätzlich zu den in diesem Abschnitt beschriebenen Verarbeitungen auch zu weiteren, in den nachfolgenden Abschnitten beschriebenen Zwecken verarbeiten können.

2. Bonität

Weiter können wir in begründeten Einzelfällen Daten über Ihre Zahlungsfähigkeit und Ihr Zahlungsverhalten erheben. Wir benötigen diese beispielsweise, um über einen Vertragsschluss mit Ihnen zu entscheiden, offene Beträge einzufordern, eine Sperrung durchzuführen oder eventuell Ihren Vertrag zu beenden. swb behält sich insoweit vor, Informationen über Ihre Bonität und Ihr Zahlungsverhalten einzuholen. Dies kann bei Vertragsschluss, vor einer Vertragsverlängerung, bei einer Vertragsänderung oder bei Bekanntwerden ggf. bonitätsbeeinträchtigender Umstände erfolgen. Erlangt swb Kenntnis von einer drohenden oder bestehenden Zahlungsunfähigkeit oder unzuverlässigem Zahlungsverhalten, kann swb das Eingehen oder Fortführen eines Vertragsverhältnisses mit Ihnen ablehnen. Wir löschen diese Daten 6 Monate nach Beendigung Ihres letzten Vertrages. Diese Verarbeitung stützen wir auf unser berechtigtes Interesse nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Ihr Interesse an der Nichtverarbeitung dieser Daten überwiegt insoweit nicht unser berechtigtes Interesse an der Bewertung Ihrer Bonität und Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen in begründeten Einzelfällen. **Sie haben insoweit das Recht, dieser Datenverarbeitung zu widersprechen. Näheres erfahren Sie unter Punkt E.2., „Widerspruchsrecht“.**

Zu diesem Zweck übermittelt swb ggf. Ihren Namen, Ihre Anschrift und Ihr Geburtsdatum an die Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstraße 12, 41460 Neuss. Die Informationen gem. Art. 14 DSGVO zu der bei der Creditreform Boniversum GmbH stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie hier: www.boniversum.de/EU-DSGVO. swb behält sich vor, anstelle der genannten Wirtschaftsauskunftei auch eine andere Wirtschaftsauskunftei wie z.B. die SCHUFA einzusetzen. In diesem Fall wird swb darauf achten, dass diese mindestens die gleiche Gewähr für die Einhaltung

des Datenschutzes bietet wie die zuvor eingesetzte. Siehe zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten im Übrigen eingehend Punkt C.1., „Kategorien von Empfängern von Daten“.

3. Informationen zu Produkten und Dienstleistungen

swb nutzt Ihre personenbezogenen Daten auch, um Ihnen schriftlich oder elektronisch Informationen über von swb angebotene Produkte (z. B. Energie, Fernwärme, Trinkwasser) und Energiedienstleistungen (z. B. Elektromobilität, Photovoltaik, Wärmepumpe) zukommen zu lassen oder Sie unmittelbar telefonisch oder bei einem persönlichen Besuch darüber zu informieren.

Im Fall einer werblichen Ansprache kontaktieren wir Sie insbesondere für die folgenden Zwecke:

- > Neue Vertragsangebote: Endet Ihr Vertrag mit uns, werden wir Sie kontaktieren, um Ihnen auf Sie abgestimmte Angebote zu unterbreiten. Haben Sie zu einem neuen Anbieter gewechselt, bemühen wir uns im Einzelfall, Sie erneut von unseren Produkten und Dienstleistungen zu überzeugen.
- > Allgemeine und personalisierte Werbung: Wir kontaktieren Sie, um Sie über neue Produkte und Dienstleistungen zu informieren, und unterbreiten Ihnen allgemeine oder auf Sie abgestimmte Angebote.
- > Kundenzufriedenheitsbefragungen: Von Zeit zu Zeit führen wir Meinungsumfragen durch.

Zu den oben genannten Zwecken kontaktieren wir Sie grundsätzlich per Post oder durch einen persönlichen Besuch. Wir verarbeiten hierzu Ihre Kontaktinformationen (Anrede, Name, Anschrift) sowie ggf. Informationen zur bestehenden Kundenbeziehung (gegenwärtig und ehemals bezogene Produkte, Zeitraum). Ihre personenbezogenen Daten nutzen wir im beschriebenen Umfang ggf. für einen Zeitraum von maximal 24 Monaten nach Beendigung der Kundenbeziehung.

swb wird Ihre personenbezogenen Daten zudem gruppenbezogen um erworbene oder öffentlich zugängliche soziodemographische Daten oder Informationen zur Objektlage ergänzen, um eine kundenindividuelle Ansprache mit passenden Angeboten zu ermöglichen.

Diese Verarbeitungen stützen wir gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO auf unser berechtigtes Interesse an der Aufrechterhaltung und Intensivierung unserer bestehenden Vertragsbeziehungen sowie der Neukundengewinnung und am Vertrieb, an der Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie der Überprüfung der Qualität unseres Kundenservice. Ihr schutzwürdiges Interesse an der Nichtverarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten überwiegt unsere berechtigten Interessen an der werblichen Kontaktaufnahme nicht, solange Sie in einer Vertragsbeziehung mit uns sind oder Ihr Vertrag mit swb noch nicht länger als 24 Monate beendet ist. **Sie haben das Recht, der Datenverarbeitung für Werbezwecke zu widersprechen. Näheres erfahren Sie unter Punkt E.2., „Widerspruchsrecht“.**

Sofern Sie uns eine Einwilligung zur werblichen Ansprache per Telefon oder elektronischer Post (z. B. E-Mail, SMS, Kundenpostfach) erteilt haben, kontaktieren wir Sie zu den oben genannten Zwecken auch auf diesen Kanälen. Dies erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Diese Verarbeitung endet mit Fortfall Ihrer Einwilligung. Wenn Sie in einem Vertragsverhältnis mit swb standen, verfällt Ihre Werbeeinwilligung 24 Monate nach Ende der Vertragsbeziehung, sofern Sie diese nicht vorher widerrufen. Näheres erfahren Sie unter Punkt E.3., „Widerrufsrecht“.

Sollten wir Hinweise auf eine Unrichtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten erhalten, werden wir diese entsprechend unserer gesetzlichen Pflichten berichtigen (Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO). Diese Verarbeitung stützen wir auf Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

Zur Durchführung von Werbemaßnahmen übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten auch an Dritte oder Auftragsverarbeiter (insbesondere Vertriebspartner,

Callcenter, Druck- und Versanddienstleister). Siehe zur Weitergabe personenbezogener Daten eingehend Punkt C.1. „Kategorien von Empfängern von Daten“.

4. Marktforschung und Entwicklung

swb verwendet Ihre personenbezogenen Daten zudem für interne Datenanalysen zum Zweck der Verbesserung bestehender Dienstleistungen und zur stetigen Optimierung der Versorgung – insbesondere der Fern- und Nahwärmenetze, für die Entwicklung intelligenter und innovativer Services und Produkte durch swb sowie zu Zwecken der Marktforschung.

Zu diesem Zweck verarbeitet swb Angaben zu Vertrags- und Tariftyp, Absatzmengen, Daten aus der Zählerfernauslesung, Vertragslaufzeit, Alter, Geschlecht u.ä. swb verwendet diese Informationen grundsätzlich in aggregierter und/oder anonymisierter Form. Die Daten sind dann nicht mit Ihrer Person verknüpft und lassen keine Rückschlüsse auf Ihre Person zu. Soweit swb Klardaten für Tätigkeiten im Bereich von Marktforschung oder Entwicklung verwenden will, wird swb Sie vorab gesondert um eine Einwilligung ersuchen. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen ist unser berechtigtes Interesse an der Fortentwicklung und Anpassung unserer Produkte und Services im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Diesem stehen Ihre Interessen nicht entgegen. **Sie haben insoweit das Recht, der Datenverarbeitung zu widersprechen. Näheres erfahren Sie unter Punkt E.2. „Widerspruchsrecht“.**

Im Bereich der Marktforschung und Entwicklung setzt swb auch Dienstleister ein. Näheres hierzu erfahren Sie unter Punkt C. 1. „Kategorien von Empfängern von Daten“.

Für die Zwecke Marktforschung und Entwicklung verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten bis der Zweck entfällt oder Sie Ihre Einwilligung widerrufen. Näheres erfahren Sie unter Punkt E.3., „Widerrufsrecht“.

C. Weitergabe von Daten und Datenquellen 1. Kategorien von Empfängern von Daten

Soweit gesetzlich zulässig (wie vorab unter Punkt B. beschrieben), geben wir personenbezogene Daten an Unternehmen der swb-Unternehmensgruppe sowie externe Dienstleister weiter:

- > Unternehmen der swb-Unternehmensgruppe zur Durchführung Ihres Vertrags und für das Berichtswesen.
- > Vertriebspartner und Dienstleister zur gezielten Ansprache, zum Abschluss, für die Durchführung und nach Beendigung des Vertrags sowie zur Provisionsabwicklung.
- > Auskunftfeien für Bonitätsauskünfte und zur Beurteilung des Kreditrisikos.
- > Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und -dienstleister für Belieferung und Abrechnung. Dies gilt auch für wirtschaftlich sensible Informationen im Sinne von § 6a EnWG.
- > Kreditinstitute und Anbieter von Zahlungsdienstleistungen für Abrechnungen sowie Abwicklungen von Zahlungen.

- > IT-Dienstleister zur Aufrechterhaltung und Erweiterung unserer IT-Infrastruktur.
- > öffentliche Stellen in begründeten Fällen (z. B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden, Polizei, Staatsanwaltschaft, Aufsichtsbehörden).
- > Inkasso-Dienstleister und Rechtsanwälte, um Forderungen einzuziehen und Ansprüche gerichtlich durchzusetzen. Kommt es im Inkassofall zur Übermittlung personenbezogener Daten (Kunden- und Kontaktdaten, Zahlungs-, Verbrauchsstellendaten und Daten zur Forderung) an einen Inkasso-Dienstleister, setzen wir Sie vorher über die beabsichtige Übermittlung in Kenntnis.
- > Druck- u. Versanddienstleister für den Druck und Versand von Druckerzeugnissen.
- > Aktenvernichter zur sicheren Entsorgung von Unterlagen.
- > Dienstleister im Bereich Kundenservice zur Unterstützung im telefonischen Kundenkontakt.
- > technische Dienstleister zur technischen Abwicklung im Rahmen der Vertragserfüllung (beispielsweise Planung von Wärmeerzeugungsanlagen).
- > Dienstleister für den Abruf und die Übertragung von fernauslesbaren Zählern in unsere IT-Systeme
- > Dienstleister für die Daten-Validierung, um bei Bedarf die Richtigkeit Ihrer von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu überprüfen und wiederherzustellen.
- > Marktforschungsunternehmen zur Unterstützung der strategischen Ausrichtung sowie der Produkt- und Serviceoptimierung.

Eine Übermittlung von Daten in Drittländer außerhalb der EU und des EWR findet nicht statt.

Hierbei handelt es sich um Auftragsverarbeiter, mit denen wir einen Auftragsverarbeitungsvertrag im Sinne des Art. 28 DSGVO geschlossen haben. Sie verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten nur in unserem Auftrag und gemäß unseren Anweisungen.

Teilweise übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten auch an Dritte, die sie in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortlichkeit verarbeiten. Diese sind selbstständig verpflichtet, die Anforderungen der DSGVO und sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen zu wahren. Im Einzelfall handelt es sich bei diesen Empfängern um staatliche Stellen oder unsere Berater (Rechtsanwälte, Steuerberater). Diese Empfänger sind zudem von Rechts wegen zur Geheimhaltung verpflichtet.

2. Datenquellen

Wir beziehen Ihre personenbezogenen Daten teilweise von Dritten. Diese sind insbesondere Ihr Vermieter, Vermieter oder Verwalter, die uns Ihren Einzug melden. Wenn swb offene Forderungen gegen Sie hat, fragt swb im Fall Ihres Umzugs außerdem Ihre neuen Adressdaten bei Dritten ab.

Durch die gesetzliche Pflicht zum Einbau von fernauslesbaren Zählern, installieren wir bzw. von uns beauftragte Dritte in Kundenanlagen fernauslesbare Zähler. Diese übermitteln uns je nach Zählertyp und Medium regelmäßig folgende Daten:

- Technische Messdaten wie Zählerstand, Lastgang, Verbrauchsmenge, Leistung, Durchflußmenge und Vor-/Rücklauftemperatur, Drücke
-Statusinformation des Messsystems (z.B. Fehler der Messeinrichtung)

D. Datenschutzbeauftragte

Unsere Ansprechpartner zu allen Fragen rund um das Thema Datenschutz erreichen Sie unter folgenden Kontaktdaten:

swb AG
Konzerndatenschutz
Theodor-Heuss-Allee 20
28215 Bremen
E-Mail: datenschutz@swb-gruppe.de

E. Informationen zu Ihren Betroffenenrechten

1. 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 in einem maschinenlesbaren Format.

2. Widerspruchsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten auf Grundlage unseres berechtigten Interesses vornehmen (siehe unter Punkt B., „Datenverarbeitungstätigkeiten“), haben Sie jederzeit das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Insbesondere haben Sie das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen.

3. Widerrufsrecht

Sofern Sie uns eine gesonderte Einwilligung (siehe unter Punkt B., „Datenverarbeitungstätigkeiten“) 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.

4. Fragen oder Beschwerden

Sie haben das Recht, sich bei Fragen oder Beschwerden an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden. Dies ist: Die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit der Freien Hansestadt Bremen
Arndtstraße 1
27570 Bremerhaven
Telefon: 0421/361-2010
E-Mail: office@datenschutz.bremen.de
Homepage: <https://www.datenschutz.bremen.de/>

Stand: 1. März 2025