

## Datenschutzinformation

der TWS Thüringer Wärme Service GmbH gemäß Art. 12ff. Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

### 1) Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Nachstehend informieren wir, die TWS Thüringer Wärme Service GmbH, Breitscheidstr. 160, 07407 Rudolstadt (im Folgenden: „wir“ oder „TWS“), als verantwortliche Stelle, Sie gemäß den Art. 12ff. DSGVO über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten. Die TWS ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der TEAG Thüringer Energie AG. Die Kontaktdaten des betrieblichen Datenschutzbeauftragten lauten: TEAG Thüringer Energie AG, Schwerborner Straße 30, 99087 Erfurt, E-Mail: datenschutz@teag.de.

### 2) Informationen zu Datenkategorien

Wir verarbeiten insbesondere folgende Kategorien personenbezogener Daten:

- Personen- und Kontaktdaten (z. B. Name, Anschrift, Geburtsdatum, Telefon, Fax, E-Mail-Adresse, Scorewerte)
- Bankverbindungs- und Zahlungsdaten (z. B. Kontoinhaber, IBAN, Bank, Zahlungsinformationen)
- Verbrauchs- und Messstellendaten (z. B. Objektanschrift, Vertragskonto, Zählernummern, Mess- und Marklokations-IDs, Zählerstand, Verbrauch, Kundennummer beim Vorlieferanten)
- Vertrags- und Abrechnungsdaten (z. B. Rechnungsinformationen, Vertragshistorie, Kontaktinformationen)
- Gebäude-, Haushalts- und Geräteinformationen (z. B. Typ, Geschossanzahl, Fläche, Lüftungs- und Heizungsart und -gerät, Energieträger, Energie- und Wasserverbrauch, bestehende Heizungsanlage, Heizflächen und Warmwasserbereitung)
- Unternehmens- und Brancheninformationen (z. B. Branche, Finanzkennzahlen, Mitarbeiteranzahl)

### 3) Zweck und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung personenbezogener Daten

#### 3.1 Datenverarbeitung zum Zweck der Vertragsanbahnung und -abwicklung (Art. 6 Abs. 1b DSGVO)

Die Datenverarbeitung erfolgt insoweit, als sie für die Anbahnung und die Durchführung von Energieliefer- und Dienstleistungsverträgen erforderlich ist. Die Verarbeitung der Daten erfolgt insbesondere zur Ermittlung des Verbrauchs, zur Abrechnung und Rechnungslegung, zum Versand von Rechnungen, zur Kundenkommunikation, zur Zahlungsabwicklung sowie Beschwerdemanagement.

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

Soweit wir von Ihnen eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke (z. B. Kommunikationskanäle sowie Weitergabe von Daten im Konzern zur werblichen Ansprache, SEPA Lastschriftinzug) eingeholt haben, ist die Verarbeitung auf dieser Basis rechtmäßig. Ihnen steht das Recht zu, Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Das gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die Sie uns vor der Geltung der DSGVO am 25. Mai 2018 erteilt haben. Der Widerruf der Einwilligung erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten.

#### 3.3 Datenverarbeitung aus berechtigtem Interesse (Art. 6 Abs. 1f DSGVO)

Wir verarbeiten Ihre Daten in zulässiger Weise zur Wahrung berechtigter Interessen von uns und Dritten. Das umfasst insbesondere die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten für folgende Anwendungsfälle:

- Ihnen Produktinformationen über unsere Dienstleistungen und Produkte (z. B. Energieerzeugung, -belieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energienahe Leistungen und Services) zukommen zu lassen.
- Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten durchzuführen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können
- Markt- und Meinungsforschung durchzuführen bzw. von Markt- und Meinungsforschungsinstituten durchführen zu lassen. Dadurch verschaffen wir uns einen Überblick über Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese im Sinne unserer Kunden ausrichten bzw. gestalten
- Ihre personenbezogenen Daten durch spezialisierte Konzernunternehmen verarbeiten zu lassen (z. B. Abrechnungs- und Forderungsmanagement, Verbrauchs- und Messstellendaten)

- Konsultation und Datenaustausch mit Auskunfteien zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken sowie Adressdaten. Prüfung und Geltendmachung rechtlicher Ansprüche (z. B. im Rahmen der Schadensregulierung)
- Prüfung und Geltendmachung rechtlicher Ansprüche (z. B. im Rahmen der Schadensregulierung),
- Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- Aufklärung und Verhinderung von Straftaten (z. B. Stromdiebstahl).

Überwiegende berechnete Interessen Dritter liegen insbesondere bei der Datenverarbeitung durch Konzernunternehmen im Rahmen des Berichtswesens sowie der konzerninternen Risikosteuerung vor.

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

Als Unternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen (z. B. Messstellenbetriebsgesetz, Energiewirtschaftsgesetz, Steuergesetze, Handelsgesetzbuch), die eine Verarbeitung Ihrer Daten zur Gesetzerfüllung erforderlich machen.

### 4) (Kategorien von) Empfänger/Weitergabe personenbezogener Daten/Übermittlung in EU-/EWR-Drittland

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten Zwecke brauchen. Das gilt auch für von uns sorgfältig ausgewählte, qualifizierte und eingesetzte Dienstleister sowie Erfüllungsgehilfen. Personenbezogene Daten werden von uns an Dritte nur übermittelt, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist, Sie zuvor eingewilligt haben oder wenn dies rechtlich verpflichtend ist.

Zu den Empfängern von Daten gehören u.a.:

Konzernunternehmen zur Vertragsdurchführung (Vertragsabschluss, Kundenkontakt, Abrechnung, Forderungsmanagement) einerseits und zur rechtlich zulässigen werblichen Ansprache andererseits,

- Vertriebspartner zur regionalen Vertragsakquise,
- Auskunfteien und Adressermittler für Bonitätsauskünfte und Adressermittlung
- Druck- und Postdienstleister
- Inkassodienstleister für Forderungseinzug und Anspruchsdurchsetzung,
- Versicherungen, Versicherungsmakler und Sachverständige zur Prüfung und Regulierung von Schäden,
- Rechtsanwälte zur Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen,
- Telekommunikations(TK)- und IT-Systemdienstleister zum Betrieb der TK- und IT-Systeme,
- Installationsunternehmen, Ingenieurbüros, Sachverständige sowie Gerätehersteller zur Realisierung von Energiedienstleistungen, E-Mobility-Angeboten und Förderprogrammen,
- Wirtschaftsprüfer und Auditoren,
- Energielieferanten, Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und -dienstleister für Belieferung und Abrechnung,
- Kreditinstitute und Zahlungsdienstleister für die Abwicklung von Zahlungen,
- öffentliche Stellen, z. B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden, Polizei, Staatsanwaltschaft, Aufsichtsbehörden.

Eine Übermittlung personenbezogener Daten an ein Land außerhalb der EU bzw. des EWR findet nur statt, wenn entweder für das jeweilige Land ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission existiert oder wenn andere angemessene Datenschutzgarantien im Sinne der Art. 44 ff. DSGVO (z. B. EU-Standardvertragsklauseln) bestehen. Eine solche Übermittlung ist auch dann zulässig, wenn ein Ausnahmetatbestand erfüllt ist, insbesondere wenn Sie in die Übermittlung in ein solches Land entsprechend den gesetzlichen Vorgaben eingewilligt haben (siehe insbesondere Art. 49 DSGVO).

#### 4.1 Datenübermittlung an die SCHUFA, CRIF Bürgel und Creditreform

Wir übermitteln im Rahmen unseres Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung dieser Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes Verhalten oder betrügerisches Verhalten an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden; CRIF Bürgel GmbH, Radloferstraße 2, 81373 München; Creditreform Erfurt-Gotha Hain KG, Liebertraustraße 4, 99867 Gotha. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlungen

sind Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b) und Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f) der DSGVO. Übermittlungen auf der Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f DSGVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen der TWS oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Der Datenaustausch mit den oben benannten Unternehmen dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§ 505a und 506 Bürgerliches Gesetzbuch – BGB). Die SCHUFA verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen unter anderem zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Nähere Informationen zur Tätigkeit der Unternehmen können dem jeweiligen Informationsblatt nach Art. 14 DSGVO entnommen oder online unter [www.schufa.de/datenschutz](http://www.schufa.de/datenschutz); [www.crifbuergel.de/de/datenschutz](http://www.crifbuergel.de/de/datenschutz); <https://www.creditreform-erfurt-gotha.de/eu-dsgvo.html> eingesehen werden.

#### 5) Dauer der Speicherung bzw. Löschung personenbezogener Daten

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für die o. g. Zwecke. Ihre Daten werden erstmals ab dem Zeitpunkt der Erhebung, soweit Sie oder ein Dritter uns diese mitteilen, verarbeitet. Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen. Dabei handelt es sich unter anderem um Aufbewahrungspflichten aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) und der Abgabenordnung (AO). Das bedeutet, dass wir spätestens nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, in der Regel sind das 10 Jahre nach Vertragsende, Ihre personenbezogenen Daten löschen. Im Einzelfall kann sich die Frist verlängern (z. B. bei laufenden steuerlichen Prüfungen oder im Rahmen der Erhaltung von Beweismitteln). Eine weitergehende Verarbeitung der Daten ist auch zulässig, wenn Sie in diese Speicherung eingewilligt haben (z. B. werbliche Ansprache) und Sie diese Einwilligung nicht widerrufen haben.

#### 6) Ihre Rechte

Bei Fragen oder Beschwerden zum Datenschutz können Sie sich gerne an unser Unternehmen ([info@tws-waerme.de](mailto:info@tws-waerme.de), Breitscheidstr. 160, 07407 Rudolstadt) wenden. Das umfasst das Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO, das Recht auf Berichtigung nach Art. 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO, das Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit aus Art. 20 DSGVO. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden.

##### 6.1 Widerspruchsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen (siehe 3.3 Datenverarbeitung aus berechtigtem Interesse) vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Das umfasst auch das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen. Bitte wenden Sie sich hierfür an: TWS Thüringer Wärme Service GmbH, Breitscheidstr. 160, 07407 Rudolstadt, Telefon 0361 652 2003 oder per E-Mail an: [info@tws-waerme.de](mailto:info@tws-waerme.de)

##### 6.2 Widerrufsrecht bei einer Einwilligung

Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden (siehe 3.2 Datenverarbeitung aufgrund Ihrer Einwilligung). Bitte wenden Sie sich hierfür an: TWS Thüringer Wärme Service GmbH, Breitscheidstr. 160, 07407 Rudolstadt, Telefon 0361 652 2003 oder per E-Mail an: [info@tws-waerme.de](mailto:info@tws-waerme.de).

#### 7) Notwendigkeit der Bereitstellung personenbezogener Daten

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen Sie diejenigen personenbezogenen Daten (siehe Kategorien personenbezogener Daten) bereitstellen, die für die Aufnahme und Durchführung der Geschäftsbeziehung und der Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind (dies betrifft insbesondere Anschrift, Name, Geburtsdatum, Verbrauch, Zählernummer, Zählerstand) oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten können wir den Vertrag nicht abschließen und durchführen.

#### 8) Automatisierte Entscheidungsfindung

Eine automatisierte Entscheidungsfindung nach Art. 22 DSGVO findet nicht statt.

#### 9) Datenquellen

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von unseren Kunden erhalten. Wir verarbeiten auch personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen, z. B. aus Schuldnerverzeichnissen, Grundbüchern, Handels- und Vereinsregistern, der Presse und dem Internet zulässigerweise gewinnen dürfen. Außerdem nutzen wir personenbezogene Daten, die wir zulässigerweise von Unternehmen innerhalb unseres Konzerns oder von Dritten, z. B. Auskunftsteilen oder Vorlieferanten, erhalten.

#### 10) Änderungsklausel

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir auch unsere Datenschutzinformationen von Zeit zu Zeit anpassen.

(Stand: September 2018)