

## **Datenschutz- Information**

Stand August 2020

### **1. Allgemeines**

Wir, die Emscher Lippe Energie GmbH („ELE“), nehmen 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 anwendbaren gesetzlichen Datenschutzerfordernissen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken.

Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutz-Information sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Relevante personenbezogene Daten sind insbesondere Daten, die online erhoben werden (z. B. Cookie- bzw. Trackingdaten, User-IDs, IP-Adressen) sowie Ihre persönlichen Daten (z. B. Name, Adresse, Kontaktdaten, Geburtsdatum), Ihre Abrechnungsdaten (z. B. Verbräuche an Ihrer Lieferstelle, Abschlagshöhen, Bankdaten), Informationen über Ihre Bonität, Daten aus Smart-Home-Geräten (z. B. Heizungs-/Lichtsteuerungsdaten, Informationen über genutzte Sicherheitseinrichtungen) sowie Werbe- und Vertriebsdaten (d. h. Erkenntnisse aus Kundendatenanalysen).

### **2. Verantwortliche Stelle und Kontakt**

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Emscher Lippe Energie GmbH, Ebertstraße 30, 45879 Gelsenkirchen, Telefon 0209/165-10, Telefax 0209/165-2251, E-Mail [kundenservice@ele.de](mailto:kundenservice@ele.de).

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz haben (beispielsweise zur Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten), nehmen Sie bitte unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt mit unserer/m Datenschutzbeauftragten (Emscher Lippe Energie GmbH, Datenschutzbeauftragte(r), Ebertstraße 30, 45879 Gelsenkirchen, E-Mail [datenschutz@ele.de](mailto:datenschutz@ele.de)) auf.

### **3. Allgemeines zum Besuch unserer Webseiten und zur Nutzung unserer Webangebote**

#### **3.1 Logfiles**

Bei jedem Aufruf einer unserer Internetseiten erfassen wir durch ein automatisiertes System Daten und Informationen. Diese werden in den Logfiles des Servers gespeichert. Unter Logfiles versteht man Dateien, in denen Prozesse, die in einem Computer- oder Netzwerksystem ablaufen, protokolliert werden.

Folgende Daten des Nutzers werden hierbei erhoben:

- Informationen über den Browsertyp und die verwendete Version
- Angaben zum Betriebssystem des Nutzers
- Angaben zum Internet-Service Provider des Nutzers
- IP-Adresse des Nutzers
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs
- Websites, von denen das System des Nutzers auf unsere Internetseite gelangt (sog. Referrer)
- Websites, die vom System des Nutzers über unsere Website aufgerufen werden.

Die Verarbeitung der IP-Adresse dient dem Schutz gegen bzw. der Nachverfolgbarkeit von Hacker- und Cyberangriffen. Die Verarbeitung der übrigen Daten dient zur Auslieferung der Inhalte unserer Internetseite, zur Gewährleistung der Funktionsfähigkeit unserer informationstechnischen Systeme, zur Optimierung unserer Internetseite und um die Funktionsfähigkeit der Website sicherzustellen. Die Daten der Logfiles werden dabei stets getrennt von anderen personenbezogenen Daten der Nutzer gespeichert.

Die Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten zu den vorbezeichneten Zwecken ist zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zu Gunsten der ELE gerechtfertigt. Wir haben ein berechtigtes Interesse daran, sicherzustellen, dass die technischen Funktionalitäten unserer Websites gewährleistet werden und dass die dort angebotenen Waren und Dienstleistungen ansprechend präsentiert werden sowie die Websites vor Angriffen zu schützen. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse der ELE nicht, da die ELE diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet, hierfür als identifizierendes Merkmal nur Ihre IP-Adresse nutzt und Sie ebenfalls von der Funktionalität der Websites profitieren.

Ihre personenbezogenen Daten werden spätestens nach 14 Tagen gelöscht, außer ELE ist gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet oder die Aufbewahrung ist aufgrund einer gesetzlichen Rechtfertigung erlaubt.

### **3.2 Webanalyse und Weboptimierung durch Cookies und Trackingpixel**

Wir nutzen auf unseren Websites Cookies und Trackingtechnologien. Diese dienen der Optimierung unserer Website, der Weiterentwicklung von Services und zu Marketingzwecken. Im Nachfolgenden erklären wir Ihnen die Technologien und deren Funktionsweisen.

Wenn Sie eine unserer Websites besuchen, werden wir Informationen in Form eines „Cookies“ auf Ihrem Computer ablegen, die wir bei Ihrem nächsten Besuch automatisch wiedererkennen. Bei Cookies handelt es sich um Textdateien, die im Internetbrowser bzw. vom Internetbrowser auf dem Computersystem des Nutzers gespeichert werden. Ruft ein Nutzer eine Website auf, so kann ein Cookie auf dem Betriebssystem des Nutzers gespeichert werden. Dieses Cookie enthält eine charakteristische Zeichenfolge, die eine eindeutige Identifizierung des Browsers beim erneuten Aufrufen der Website ermöglicht.

Der Einsatz von Cookies hilft uns, Ihnen die uneingeschränkte Nutzung unserer Website anbieten zu können. Mithilfe von Cookies gestalten wir Ihren Besuch auf unserer Website so komfortabel wie möglich. Cookies erlauben es uns beispielsweise, die Darstellung der Inhalte auf einer Seite Ihren Interessen anzupassen oder Ihren Benutzernamen zu speichern, damit Sie ihn nicht bei jedem Besuch erneut eingeben müssen.

Zudem setzen wir Trackingpixel auf unserer Website ein. Trackingpixel sind kleine Grafiken auf Websites, die eine Logdatei-Aufzeichnung und eine Logdateianalyse ermöglichen. Die Trackingpixel schreiben beim Besuch auf der Website Informationen in die Cookie-Datei im Browser des Nutzers. Die Verwendung von Pixeln ermöglicht es, Ihnen zielgerichtete Informationen und Inhalte anzuzeigen.

Eine Übersicht der auf unseren Websites verwendeten Cookies und Pixel, der jeweils verarbeiteten Daten und der entsprechenden Empfänger finden Sie in unserer [hier einsehbaren Cookie-Liste](#).

ELE nutzt Cookies und Pixel aus dem nachfolgenden Kategorien. Bitte beachten Sie, dass technisch erforderliche Cookies und Pixel gesetzt werden müssen, um die Funktionalität unserer Website aufrechtzuerhalten.

#### **3.2.1 Erforderliche Cookies und Pixel**

Erforderliche Cookies dienen dem technisch einwandfreien Betrieb unserer Website. Sie sichern unter anderem die Stabilität der Website und bieten ein sicheres Log-In.

Beim Aufruf unserer Websites werden Sie durch einen Infobanner über die Verwendung von Cookies informiert und auf diese Datenschutz-Information verwiesen. Es erfolgt in diesem Zusammenhang auch ein Hinweis darauf, wie die Speicherung von Cookies in den Browsereinstellungen unterbunden werden kann.

Die mittels der erforderlichen Cookies von Ihnen erhobenen Daten werden durch technische Vorkehrungen pseudonymisiert, so dass eine Zuordnung der Daten zu Ihnen nicht mehr möglich ist. Die Daten werden nicht gemeinsam mit sonstigen personenbezogenen Daten von Ihnen gespeichert.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen der ELE erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten der ELE gerechtfertigt. Ohne den Einsatz von Cookies können einige Funktionen unserer Internetseite nicht angeboten werden.

Für diese ist es erforderlich, dass der Browser des Nutzers auch nach einem Seitenwechsel wiedererkannt wird. Der Einsatz von Cookies dient in diesem Zusammenhang dem Interesse der ELE an der Förderung des Absatzes von eigenen Produkten durch die funktionsgemäße Betreuung eigener Websites. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnigte Interesse der ELE nicht, da die ELE die Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie die Möglichkeit haben, die Speicherung von Cookies zu unterbinden.

### **3.2.2 Analytische Cookies**

Wir verwenden auf unserer Website auch Cookies, die eine Analyse des Surfverhaltens der Nutzer ermöglichen. Analytische Cookies ermöglichen uns eine Analyse der Website, damit wir die Performance unserer Seiten messen und verbessern können. In diesem Zusammenhang verwenden wir Cookies für die sogenannte Reichweitenmessung. Mithilfe dieser Cookies erstellen wir statistische Profile, die nicht auf die einzelne Person, sondern lediglich auf Gruppen zurückzuführen sind. Diese werden dazu genutzt, Besucher- und Klickverhalten sowie demografische Merkmale der Websitebesucher zu analysieren. [Die Cookie- und Pixel-Liste](#) informiert Sie über die von uns verwendeten Analytischen-Cookies und gibt Ihnen ferner die Möglichkeit, dem Einsatz aller oder konkreter Cookies und Pixel zu widersprechen.

Die auf diese Weise von Ihnen erhobenen Daten werden durch technische Vorkehrungen pseudonymisiert, sodass eine Zuordnung der Daten zu Ihnen nicht mehr möglich ist. Die Daten werden nicht gemeinsam mit sonstigen personenbezogenen Daten von Ihnen gespeichert. Beim Aufruf unserer Websites werden Sie durch ein Infobanner über die Verwendung von Cookies informiert und auf diese Datenschutz-Information verwiesen. Es erfolgt in diesem Zusammenhang auch ein Hinweis darauf, wie die Speicherung von Cookies in den Browsereinstellungen unterbunden werden kann.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Anwendung analytischer Cookies ist Ihre Einwilligung, die Sie durch Setzen eines Häkchens auf unserem Cookie-Banner bei dem erstmaligen Besuch unserer Website erteilt haben. Wenn Sie nicht möchten, dass wir Ihren Computer wiedererkennen, ändern Sie die Browsereinstellungen Ihres Internet-Browsers bitte so ab, dass er Cookies von Ihrer Computerfestplatte löscht, alle Cookies blockiert oder Sie warnt, bevor ein Cookie gespeichert wird. Nähere Informationen darüber, wie Sie lediglich den Einsatz einzelner Cookies verhindern können, entnehmen Sie bitte unserer Cookie-Liste.

### **3.2.3 Marketing-Cookies**

Marketing-Cookies helfen uns, Ihnen auf und außerhalb von ele.de personalisierte Werbeanzeigen anzubieten. [Unsere Cookie- und Pixel-Liste](#) informiert Sie über die von uns verwendeten Marketing-Cookies.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen der Anwendung von Marketing-Cookies ist Ihre Einwilligung, die Sie durch Setzen eines Häkchens auf unserem Cookie-Banner bei dem erstmaligen Besuch unserer Website erteilt haben. Wenn Sie nicht möchten, dass wir Ihren Computer wiedererkennen, ändern Sie die Browsereinstellungen Ihres Internet-Browsers bitte so ab, dass er Cookies von Ihrer

Computerfestplatte löscht, alle Cookies blockiert oder Sie warnt, bevor ein Cookie gespeichert wird. Nähere Informationen darüber, wie Sie lediglich den Einsatz einzelner Cookies verhindern können, entnehmen Sie bitte unserer Cookie-Liste.

### **3.3 Erfassung von Geodaten**

#### **3.3.1 Einsatz von Google Maps**

Zur Verbesserung unseres Onlineangebots verwenden wir zur visuellen Darstellung von Kartenmaterial über eine sogenannte API („application programming interface“, deutsch „Anwendungsprogrammierschnittstelle“) den Kartendienst Google Maps. Anbieter des Dienstes ist die Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA. Zur Nutzung der Funktionen von Google Maps ist es erforderlich, Ihre persönliche IP-Adresse zu speichern. Diese Informationen werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Wir haben keinen Einfluss auf diese Datenübertragung. Nähere Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten finden Sie in der Datenschutzerklärung von Google: [/https://www.google.de/intl/de/policies/privacy/](https://www.google.de/intl/de/policies/privacy/).

Die Nutzung von Google Maps und die damit verbundene Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen der ELE erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten der ELE gerechtfertigt. Ohne den Einsatz von Google Maps können einige Funktionen unserer Internetseite nicht angeboten werden. Der Einsatz von Google Maps dient in diesem Zusammenhang dem Interesse der ELE an einer ansprechenden Darstellung unserer Online-Angebote und einer leichten Auffindbarkeit der von uns auf der Website angegebenen Orte. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse der ELE nicht, da die ELE die Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet.

#### **3.4 Dauer der Speicherung**

Die durch die Cookies und Pixel an uns übermittelten Informationen werden bei uns für die nachfolgend genannten Zeiträume nach Erhebung gespeichert und danach automatisch gelöscht.

<b>Cookie-Kategorie</b>	<b>Speicherdauer</b>
Analytische Cookies	24 Monate
Marketing-Cookies	3 Monate
Session Cookie	24 Stunden

Session-Cookies sind kleine Informationseinheiten, die wir in dem Arbeitsspeicher Ihres Computers speichern. In einem Session-Cookie wird eine zufällig erzeugte eindeutige Identifikationsnummer abgelegt, eine sogenannte Session-ID. Außerdem enthält ein Cookie die Angabe über seine Herkunft und die Speicherfrist.

#### **3.5 Unternehmensauftritte in Sozialen Medien (Fanpages auf Facebook, Instagram etc.)**

Durch die Darstellung unseres Unternehmens auch in sozialen Medien und Netzwerken möchten wir die aktive Kommunikation zu Ihnen suchen und Ihnen die Möglichkeit bieten, sich über diesen Weg über unsere Angebote und Dienstleistungen zu informieren. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass im Rahmen dieser Unternehmensauftritte eine Verarbeitung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union nicht ausgeschlossen werden kann. Dies kann unter Umständen mit dem Risiko einer erschwerten Rechtsdurchsetzung verbunden sein, was ein Risiko für den einzelnen Nutzer darstellt. Im Falle des Besuchs unserer Unternehmensauftritte in sozialen Medien und Netzwerken werden in der Regel Cookies in Ihrem Browser gespeichert. In diesen werden Nutzungsverhalten und Nutzerinteressen hinterlegt. Im Regelfall werden die daraus gewonnenen Daten für Zwecke der Marktforschung und Werbung eingesetzt, wobei bedingt durch das jeweilige

Nutzungsverhalten beispielsweise Werbung eingeblendet wird, die mutmaßlich den Interessen des Nutzers entspricht.

Über die sogenannten „Insights“ von Facebook-Seiten sind statistische Daten unterschiedlicher Kategorien für uns über unsere Facebook-Seite abrufbar. Diese Statistiken werden durch Facebook erzeugt und bereitgestellt. Auf die Erzeugung und Darstellung haben wir als Betreiber keinen Einfluss. Wir können diese Funktion nicht abstellen oder die Erzeugung und Verarbeitung der Daten nicht verhindern. Für einen wählbaren Zeitraum sowie jeweils für die Kategorien Fans, Abonnenten, erreichte Personen und interagierende Personen werden uns bezogen auf unsere Facebook-Seite nachfolgende Daten durch Facebook bereitgestellt:

Gesamtanzahl von Seitenaufrufen, „Gefällt mir“-Angaben, Seitenaktivitäten, Beitragsinteraktionen, Reichweite, Videoansichten, Beitragsreichweite, Kommentare, geteilte Inhalte, Antworten, Anteil Männer und Frauen, Herkunft bezogen auf Land und Stadt, Sprache, Aufrufe und Klicks im Shop, Klicks auf Routenplaner, Klicks auf Telefonnummern. Ebenfalls werden auf diesem Wege Daten zu den mit unserer Facebook-Seite verknüpften Facebook-Gruppen bereitgestellt. Durch die ständige Entwicklung von Facebook verändert sich die Verfügbarkeit und die Aufbereitung der Daten, sodass wir für weitere Details dazu auf die [Datenschutzerklärung von Facebook \(https://de-de.facebook.com/policy.php\)](https://de-de.facebook.com/policy.php) verweisen. Wir nutzen diese in aggregierter Form verfügbaren Daten, um unsere Beiträge und Aktivitäten auf unserer Facebook-Seite für die Benutzer attraktiver zu machen. Hierzu haben wir die mit Facebook die sog. Seiten-Insights-Ergänzung bezüglich des Verantwortlichen („Seiten-Insights-Ergänzung“) vereinbart. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten aufgrund unseres berechtigten Interesses an der Kommunikation mit Ihnen. Weiterhin kann es sein, dass Sie vom Anbieter des jeweiligen Sozialen Mediums um eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten gebeten werden. Wir haben weder Einfluss auf die vom Anbieter erhobenen Daten und Datenverarbeitungsvorgänge, noch sind uns der volle Umfang der Datenerhebung, die Zwecke der Verarbeitung oder Speicherfristen bekannt. Auch zur Löschung der erhobenen Daten durch den jeweiligen Anbieter liegen uns keine Informationen vor. Dementsprechend weisen wir darauf hin, dass die Geltendmachung von Betroffenenrechten gegenüber dem Anbieter zu erfolgen hat, da nur dieser schließlich direkten Zugriff auf die erhobenen Daten hat und dementsprechende Maßnahmen vornehmen und Auskünfte erteilen kann. An uns gerichtete Anfragen müssen wir daher an den Anbieter weiterleiten.

Sollten Sie weitergehende Informationen hinsichtlich der Datenverarbeitungsvorgänge wünschen, wenden Sie sich bitte direkt an den jeweiligen Anbieter:

- Facebook (Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland)
- Instagram (Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland)
- YouTube (Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland)
- LinkedIn (LinkedIn Ireland Unlimited Company, Attn: Legal Dept. (Privacy Policy and User Agreement), Wilton Plaza, Wilton Place, Dublin 2, Ireland)
- Xing (XING SE, Dammtorstraße 30, 20354 Hamburg, Deutschland)

## **4. Angebote auf unserer Website**

### **4.1 Vertragsabschlüsse**

#### **4.1.1 Bestellprozess**

Die von Ihnen im Rahmen Ihrer Bestellung online angegebenen Daten (Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Kundennummer, Daten zu dem jeweils bestellten Produkt) werden von der ELE oder den von ihr beauftragten Dienstleistern (z. B. Callcenter, Abrechnungs- und

Versanddienstleister) für die zur Abwicklung Ihrer Bestellungen erhoben, verarbeitet und genutzt.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten sind der zwischen Ihnen und uns geschlossene Vertrag sowie dessen Durchführung.

#### **4.1.2 Bonitätsprüfung**

Wir führen vor dem Vertragsschluss mit Ihnen eine Bonitätsprüfung durch und beziehen die Ergebnisse aus dieser Bonitätsprüfung in die Entscheidung über einen Vertragsschluss mit Ihnen ein. Bei Vorliegen einer negativen Auskunft zu Merkmalen Ihrer Bonität dürfen wir ein Vertragsverhältnis mit Ihnen ablehnen. Zur Einholung einer Bonitätsauskunft über Sie übermitteln wir Ihren Namen, Ihre Anschrift und Ihr Geburtsdatum an die Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss oder an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 6, 65201 Wiesbaden.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich und durch eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten gerechtfertigt. Ohne eine Weitergabe Ihrer Daten an eine Auskunftgeber 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 unseres Risikos von Zahlungsausfällen. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt unser berechtigtes Interesse nicht, da wir diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwenden 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 auf diese Weise vor dem Eingehen von Verträgen geschützt werden können, die Ihre Leistungsfähigkeit übersteigen.

#### **4.1.3 Zahlungsarten**

Ihre Daten werden auch an eine Wirtschaftsauskunftgeber, Unternehmen für die Abwicklung der Ihrerseits gewählten Zahlungsart und ggf. ein Inkassounternehmen übermittelt, wenn die Übermittlung erforderlich und wir nach den nachstehenden Ausführungen dazu berechtigt sind.

Zu Ihrer und unserer Sicherheit können wir Ihnen die Zahlung per Lastschrift erst nach einer positiven Bonitätsauskunft (siehe hierzu auch Bonitätsauskunft) ermöglichen. Steht Ihnen das Lastschriftverfahren nicht zur Verfügung, werden Sie an entsprechender Stelle darauf hingewiesen und es werden Ihnen andere Zahlungsvarianten ermöglicht.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist für die Durchführung des Vertrages mit Ihnen erforderlich.

#### **4.2 "Meine ELE"**

Auf unseren Seiten stellen wir unseren Kunden auch den Dienst „Meine ELE“ bereit. Für diesen persönlichen Bereich können Sie sich registrieren. Dort haben Sie die Möglichkeit, Ihre Zählerstände zu verwalten, Abschläge zu planen und zu verwalten oder aktuelle Rechnungen anzusehen und Ihre persönlichen Daten einzusehen und ggf. zu bearbeiten. Die Daten, die Sie über den registrierten Bereich einsehen, hinzufügen oder ändern können, werden Ihren Kundenstammdaten (Name, Anschrift) hinzugefügt.

In diesem Falle werden die Daten in der jeweiligen Eingabemaske (insbesondere Name, Kontaktdaten, Interessenten- bzw. Kundennummer, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und bezogenes Produkt/Dienstleistung) an ELE übermittelt. Bei der Registrierung werden zudem Ihre IP-Adresse sowie Datum und Uhrzeit der Registrierung gespeichert. Hierdurch soll ein Missbrauch der Dienste verhindert werden.

Die Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten bei der Registrierung für "Meine ELE" ist zur Wahrung der berechtigten Interessen der ELE erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten der ELE gerechtfertigt. Die ELE hat ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Registrierung zu verarbeiten, nämlich die hierdurch erleichterte Bearbeitung Ihrer Anfrage und die Erleichterung der weiteren Kommunikation und Gestaltung der Kundenbeziehung zu Ihnen.

Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse der ELE nicht, da die ELE diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie durch die Vornahme einer Registrierung mit einer solchen Nutzung Ihrer Daten rechnen können, diese freiwillig vornehmen und hiervon ebenfalls durch einen reibungsloseren Ablauf profitieren können.

Die für die Registrierung erhobenen Daten werden gelöscht, wenn die Registrierung auf unseren Websites aufgehoben oder abgeändert wird.

#### **4.3 Newsletter**

Sie haben auf unseren Websites die Möglichkeit, einen kostenfreien Newsletter zu abonnieren. Bei der Anmeldung zum Newsletter werden die Daten aus der Eingabemaske (z.B. Name, E-Mail-Adresse, Adresse) an uns übermittelt. Zudem werden folgende Daten bei der Anmeldung erhoben:

- IP-Adresse des aufrufenden Rechners
- Datum und Uhrzeit der Registrierung
- Datum und Uhrzeit der Bestätigung der Einwilligung inklusive der aktuellen Fassung der bestätigten Einwilligung (Verifizierungsprozess) und des Textes der von uns an Sie versendeten E-Mail

Die Erhebung Ihrer E-Mail-Adresse dient zur Zustellung des Newsletters. Die Erhebung sonstiger personenbezogener Daten im Rahmen des Anmeldevorgangs dient dazu, einen Missbrauch der Dienste oder der verwendeten E-Mail-Adresse zu verhindern.

Für die Verarbeitung der Daten zur Versendung des Newsletters wird im Rahmen des Anmeldevorgangs Ihre Einwilligung eingeholt und auf diese Datenschutzhinweise verwiesen. Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist Ihre Einwilligung, die Sie bei der Anmeldung für den Newsletter explizit erteilen.

Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen und damit das Abonnement des Newsletters jederzeit zu kündigen, ohne dass die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Am einfachsten können Sie Ihren Widerruf über den in unserem Newsletter enthaltenen Link vornehmen.

Die zur Newsletter-Anmeldung erhobenen Daten werden solange gespeichert, wie das Abonnement des Newsletters aktiv ist.

#### **4.4 Teilnahme an Gewinnspielen**

Auf unserer Website, in unserer Kunden-App "ELE Card mobil" und in unseren Newslettern bieten wir Ihnen im Rahmen von Einzelaktionen die Möglichkeit zur Teilnahme an Gewinnspielen. Die von Ihnen im Wege der Teilnahme angegebenen personenbezogenen Daten werden zur Abwicklung des Gewinnspiels verarbeitet. Im Falle eines Gewinns übermitteln wir diese Daten zur Gewinnabwicklung auch an Dritte (z.B. Ihren Energieversorger, Akzeptanzstellen aus dem CityPower-Netzwerk, Versanddienstleister oder Kooperationspartner). Rechtsgrundlage für die vorstehend beschriebene Datenverarbeitung

ist Ihre Einwilligung, die Sie im Rahmen der Teilnahme explizit erteilen. Ohne die Verarbeitung der Daten ist eine Abwicklung der Gewinnspiele nicht möglich.

#### **4.5 Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme, Online Terminreservierung**

Die ELE verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke der Kontaktaufnahme. Auf unseren Internetseiten sind Kontaktformulare vorhanden, welche für die elektronische Kontaktaufnahme genutzt werden können. Alternativ ist eine Kontaktaufnahme über die unter Ziffer 2 genannten Kontaktdaten möglich. Ferner haben Sie die Möglichkeit, online einen Gesprächstermin in einem unserer ELE-Center zu vereinbaren.

Nehmen Sie über einen dieser Kanäle Kontakt mit uns auf, so werden die von Ihnen freiwillig übermittelten personenbezogenen Daten automatisch gespeichert. Die Speicherung dient zu Zwecken der Bearbeitung Ihrer Anfrage und der Kontaktaufnahme zu Ihnen.

Für die Verarbeitung der Daten zur Beantwortung Ihrer Kontaktanfrage oder zur Reservierung eines Gesprächstermins in einem unserer Kundencenter wird im Rahmen des jeweiligen Kontaktformulars für jeden Einzelfall Ihre Einwilligung eingeholt und auf diese Datenschutzhinweise verwiesen. Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist Ihre jeweilige Einwilligung.

Ihre personenbezogenen Daten werden automatisch nach 3 Monaten gelöscht, nachdem Ihre Kontaktanfrage beantwortet wurde und es keine Rechtfertigung (etwa eine bestehende Kundenbeziehung) oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen gibt.

#### **4.6 Kontakt – Technischer Service**

Auf unserer Website bieten wir Ihnen die Möglichkeit zur Meldung einer Störung der Straßenbeleuchtung. Die ELE verarbeitet die von Ihnen angegebenen personenbezogenen Daten zum Zwecke der Kontaktaufnahme.

Nehmen Sie über diesen Kanal Kontakt mit uns auf, so werden die von Ihnen freiwillig übermittelten personenbezogenen Daten automatisch gespeichert und an den örtlichen Verteilnetzbetreiber, die ELE Verteilnetz GmbH, Ebertstr. 30, 45879 Gelsenkirchen, übermittelt. Die Speicherung dient zu Zwecken der Bearbeitung Ihrer Anfrage und der Kontaktaufnahme zu Ihnen.

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten wird im Rahmen der Störungsmeldung Ihre Einwilligung eingeholt und auf diese Datenschutzhinweise verwiesen. Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist Ihre Einwilligung. Ihre personenbezogenen Daten werden automatisch nach 3 Monaten gelöscht, nachdem Ihre Kontaktanfrage beantwortet wurde und es keine Rechtfertigung (etwa eine bestehende Kundenbeziehung) oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen gibt.

Nähere Informationen über die Datenverarbeitung durch die ELE Verteilnetz GmbH können Sie den Datenschutzhinweisen der ELE Verteilnetz GmbH entnehmen. Diese finden Sie unter: <https://www.evng.de/datenschutz.html>

#### **4.7 Bewerbung über den Online-Stellenmarkt**

Sie haben die Möglichkeit, sich auf unserer Website über unseren Stellenmarkt bei uns zu bewerben. Dieses elektronische Bewerbungsportal wird von uns zum Zwecke der Abwicklung des Stellenbesetzungs- und Bewerbungsprozesses betrieben. In diesem Portal werden Ihre personenbezogenen Daten zur Durchführung für ein mögliches Beschäftigungsverhältnis verarbeitet.

Bitte beachten Sie für weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten im Bewerbungsprozess während der Registrierung die separaten Datenschutzhinweise im Bewerbungsportal:

<https://recruitingapp-4153.de.umantis.com/Vacancies/DataProtection?DesignID>



#### **4.8 WhatsApp als Kontaktkanal**

Ein Kontakt zwischen Ihnen und uns über WhatsApp erfolgt freiwillig und ausschließlich auf Ihre Initiative hin. Wir werden, auch wenn uns Ihre Telefonnummer bekannt ist, nicht von selbst über WhatsApp mit Ihnen Kontakt aufnehmen, sofern Sie uns dazu nicht ausdrücklich Ihre Einwilligung erklärt haben. Sie haben die Möglichkeit, uns zu folgenden Themen per WhatsApp zu kontaktieren:

- Übermittlung von Zählerständen (Ziffer 4.8.1)
- Rückruf-Wunsch (Ziffer 4.8.2)
- Lieferanten- oder Produktwechsel (Ziffer 4.8.3)

Um diesen Service in Anspruch zu nehmen, benötigen Sie ein bestehendes Nutzerkonto bei dem Messenger-Dienst WhatsApp Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, California 94025, USA.

Sie können Ihre Kommunikation per WhatsApp mit uns jederzeit formlos und mit Wirkung für die Zukunft dadurch beenden, dass Sie keine weiteren Nachrichten über den Messenger-Dienst an uns übermitteln. Ist Ihre Anfrage zu einem der vorgenannten Themen abschließend bearbeitet, erfolgt keine weitere Kontaktaufnahme über WhatsApp durch uns, es sei denn, Sie übermittelten eine neue Anfrage an uns über diesen Kontaktkanal.

Im Falle einer Kontaktaufnahme mit uns erhebt der Messenger-Dienst WhatsApp bestimmte Daten. Hierunter fallen unter anderem:

- Ihre bei WhatsApp hinterlegten Benutzerdaten (z. B. Ihr Name)
- Ihre Mobilnummer
- WhatsApp-Nachrichten, die Sie an die Emscher Lippe Energie GmbH gesendet haben und deren Inhalt sowie gegebenenfalls Informationen darüber, welche Nachrichten Ihnen zugestellt wurden und ob diese von Ihnen gelesen wurden.

Nähere Informationen über die Datenverarbeitung durch WhatsApp können Sie den Datenschutzzinformationen der WhatsApp Inc. entnehmen. Wir weisen außerdem ausdrücklich darauf hin, dass die Daten, die bei WhatsApp gespeichert werden, nach dortigen Standards aufbewahrt und behandelt werden. Sollten Sie Ihre Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Widerruf sowie Datenübertragbarkeit gegenüber WhatsApp geltend machen wollen, wenden Sie sich bitte direkt an WhatsApp: <https://www.whatsapp.com/legal/#privacy-policy>.

Die ELE selbst erhebt und verarbeitet im Rahmen der WhatsApp Kommunikation nur solche Daten, die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage notwendig sind. Hierzu zählen z. B. Ihr Name, Ihre Anschrift sowie Ihre Telefon- und Kundennummer. Einzelheiten hierzu entnehmen Sie bitte den nachfolgenden Erläuterungen unter 3.1 bis 3.4. Die Kommunikationsdaten über WhatsApp werden gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind und der Löschung keine gesetzlichen Archivierungspflichten auf Seiten der ELE entgegenstehen. Der Zweck ist erfüllt, wenn die jeweilige Konversation mit Ihnen beendet ist (z. B. wenn sich aus den Umständen entnehmen lässt, dass Ihre Anfrage abschließend geklärt ist).

##### **4.8.1 Übermittlung von Zählerständen**

Sie haben die Möglichkeit, uns zur Erstellung einer Jahresabrechnung oder einer Schlussabrechnung ein Foto Ihres Zählerstandes zu übermitteln. Wir, beziehungsweise ein von uns mit der Durchführung unseres Service beauftragter Dienstleister, verwenden Ihre Daten (d. h. Ihre Mobilnummer sowie das Foto Ihres Zählerstandes) ausschließlich zur Erfassung Ihres Verbrauchs und zu Abrechnungszwecken. In diesem Zusammenhang speichern wir Ihre Mobilnummer sowie das von Ihnen übermittelte Foto.

Bitte teilen Sie uns im Rahmen einer Zählerstandsmeldung per WhatsApp keine über unseren Service hinausgehenden Informationen mit. Unser Service dient ausschließlich zur Vereinfachung der Übermittlung von Zählerständen zum Zwecke der Energieabrechnung. Insbesondere werden hierüber keine anderweitigen Kundenanliegen oder allgemeine Anfragen zu unseren Produkten und Services beantwortet. Bitte beachten Sie ebenfalls, dass das von Ihnen übermittelte Foto ausschließlich Ihren Zähler, die Zählernummer sowie den jeweiligen Zählerstand abbilden darf und sich hierauf keine Inhalte befinden, die die Rechte und Interessen Dritter verletzen.

Die Verarbeitung Ihrer vorbezeichneten Daten im Rahmen unseres Service zur Zählerstandsmeldung dient der Abwicklung des mit Ihnen bestehenden Energielieferverhältnisses.

#### **4.8.2 Rückruf-Wunsch**

Sie haben die Möglichkeit uns über WhatsApp Ihren Rückruf-Wunsch mitzuteilen. Sie können uns einen Wochentag und eine Uhrzeit für den Rückruf mitteilen. In diesem Zusammenhang speichern wir Ihre Mobilnummer sowie die von Ihnen übermittelten Daten. Ihre Mobilnummer ist dabei nicht für andere Nutzer unseres Service sichtbar. Die telefonische Kontaktaufnahme erfolgt durch uns nur auf Ihre bei WhatsApp hinterlegte Rufnummer.

Bitte teilen Sie uns im Rahmen des Rückruf-Wunsches per WhatsApp keine über unseren Service hinausgehenden Informationen mit. Unser Service dient ausschließlich zur Vereinfachung der Kontaktaufnahme, zum Zwecke der Beantwortung des an uns gerichteten Anliegens.

Die Verarbeitung Ihrer vorbezeichneten Daten im Rahmen unseres Service zum Rückruf-Wunsch beruht auf Ihrer Einwilligung.

#### **4.8.3 Lieferanten- oder Produktwechsel**

Sie haben die Möglichkeit, uns im Rahmen einer Angebotsanfrage zum Abschluss eines Energieliefervertrages mit der ELE oder zum Zwecke des Wechsels aus einem bestehenden Liefervertrag mit der ELE in ein anderes Lieferprodukt unseres Unternehmens ein Foto Ihrer letzten Strom- oder Gasrechnung zu schicken. Auf Grundlage der auf der Rechnung enthaltenen Daten werden wir Ihnen ein Angebot für eine Versorgung durch die ELE, beziehungsweise einen Produktwechsel erstellen. Anschließend werden wir Ihnen ein Link zu einem Angebot auf unserer Website zusenden.

Bitte teilen Sie uns im Rahmen des Lieferanten- oder Produktwechsels per WhatsApp keine über unseren Service hinausgehenden Informationen mit. Unser Service dient ausschließlich zur Vereinfachung des Lieferanten- oder Produktwechsels. Bitte beachten Sie ebenfalls, dass das von Ihnen übermittelte Foto ausschließlich Ihre Rechnung abbilden darf und sich hierauf keine Inhalte befinden, die die Rechte und Interessen Dritter verletzen.

Die Verarbeitung Ihrer vorbezeichneten Daten im Rahmen unseres Service zum Lieferantenwechsel dient der Abwicklung von vorvertraglichen Maßnahmen.

#### **4.9 Chatbot Isi**

Wir nutzen auf unserer Webseite den Chatbot „Isi“ um Ihnen schnelle Hilfe bei Fragen und Anliegen rund um die Produkte und Dienstleistungen der ELE anbieten zu können. Bei dem Chatbot handelt es sich um ein textbasiertes Softwaresystem und nicht um einen menschlichen Berater. Um Ihnen schnellstmöglich eine Antwort zukommen zu lassen, kann es in Einzelfällen jedoch sein, dass ein Live Chat mit einem Kundenberater in den Chatbot mit eingebunden wird. Die Nutzung des Chatbots ist freiwillig und Sie können den Dialog jederzeit beenden, indem Sie das Chat-Fenster schließen.

Ein Kontakt zwischen Ihnen und uns über den Chatbot („Isi“) erfolgt freiwillig und ausschließlich auf Ihre Initiative hin. Sie haben die Möglichkeit, uns zu folgenden Themen per Chatbot („Isi“) zu kontaktieren:

- Anpassung des Abschlagbetrages für Strom und Gas
- Allgemeine Fragen
- Information über „Isi“

Sofern Sie unseren Chatbot nutzen, verarbeiten wir Ihre darin erhobenen personenbezogenen Daten zur Abwicklung des von Ihnen geschilderten Anliegens. Insoweit nutzen wir die von Ihnen übermittelten Daten zur Vertragserfüllung. Liegt kein Vertragsverhältnis mit Ihnen vor, beruht die Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung.

Sofern sich Ihr Anliegen auf einen bestehenden Vertrag bezieht, speichern wir die im Chat erhobenen Daten in Ihrer digitalen Kundenakte. In einzelnen Fällen (z.B. Chatbot hat die Frage nicht verstanden oder beantworten können) nutzen wir die gestellten Fragen, um unserem Chatbot eine ggf. nicht bekannte Fragestellung anzutrainieren.

Sofern der Chatbot „Isi“ Ihre Anfrage nicht selbständig lösen kann, haben Sie die Möglichkeit, uns über den Chatbot „Isi“ Ihren Rückruf-Wunsch mitzuteilen. Sie können uns einen Wochentag und eine Uhrzeit für den Rückruf mitteilen. In diesem Zusammenhang speichern wir Ihre angegebene Telefonnummer sowie die von Ihnen übermittelten Daten. Ihre Telefonnummer ist dabei nicht für andere Nutzer unseres Service sichtbar. Die telefonische Kontaktaufnahme erfolgt durch uns nur auf Ihre im Chatbot „Isi“ hinterlegte Rufnummer.

Die Verarbeitung Ihrer vorbezeichneten Daten im Rahmen unseres Service zum Rückruf-Wunsch beruht auf Ihrer Einwilligung.

#### **4.10 Teilnahme an Förderprogrammen**

Auf unserer Website, in unserer Kunden-App "ELE Card mobil" und in unseren Newslettern bieten wir Ihnen im Rahmen von Einzelaktionen die Möglichkeit zur Teilnahme an Förderprogrammen. Die von Ihnen im Wege des Antrages auf Förderung angegebenen personenbezogenen Daten werden zur Abwicklung des Förderprogrammes verarbeitet. Im Falle einer Förderzusage übermitteln wir diese Daten zur Abwicklung der Förderung auch an Dritte (z. B. Versanddienstleister, Banken oder Kooperationspartner). Rechtsgrundlage für die vorstehend beschriebene Datenverarbeitung ist Ihre Einwilligung, die Sie im Rahmen der Teilnahme explizit erteilen. Ohne die Verarbeitung der Daten ist eine Abwicklung der Förderung nicht möglich.

**Sofern Sie uns lediglich als Empfänger der Förderung mitgeteilt wurden, werden wir Ihre Daten ausschließlich zur Auskehr der Förderung verarbeiten.**

## **5. Weitere Verarbeitungszwecke**

### **5.1 Vertragsabwicklung**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, d. h. Ihre persönlichen Daten und Ihre Abrechnungsdaten, zur Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten. Die konkrete Verarbeitung richtet sich nach den jeweiligen Produkten und Services, die Sie bei uns bestellen (z. B. Energielieferungen, Kundenkarte, Kauf einer PV-Anlage, einer Ladesäule oder eines SmartHome-Produkts, Energiedienstleistungen). Insbesondere erfasst sind die Abrechnung der vertraglichen Leistungen, der Versand von Rechnungen und ggf. Mahnungen sowie die weitere Kommunikation mit Ihnen in vertraglichen Angelegenheiten. Rechtsgrundlage für die vorstehend beschriebene Datenverarbeitung ist die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und Vertragsdurchführung. Ohne diese Datenverarbeitung können wir den Vertrag nicht abschließen und erfüllen. Zum Zwecke der Vertragserfüllung, z. B. zur Abrechnungserstellung, Abwicklung der Zahlung, zum Zwecke der Ermittlung Ihres Verbrauchs sowie der Versendung

von Schreiben, übermitteln wir Ihre persönlichen Daten und Ihre Abrechnungsdaten auch an Dritte und Auftragsverarbeiter (z. B. Messstellen- und Netzbetreiber, Versanddienstleister, Inkassodienstleister, Callcenter).

**Sofern Sie uns lediglich als abweichender Rechnungsempfänger mitgeteilt wurden, werden wir Ihre Daten ausschließlich zu Abrechnungszwecken von erbrachten Leistungen verarbeiten.**

Die Kommunikation in Angelegenheiten der Vertragsdurchführung findet grundsätzlich auf dem Postwege oder im Kundenkonto „meine ELE“ statt, wenn Sie sich in diesem Portal registriert und der Kommunikation über das Portal zugestimmt haben. Sofern Sie uns eine E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder Mobilrufnummer mitgeteilt haben, werden wir diese zur schnellen Bearbeitung (z.B. per SMS) der o.g. vertrags- und abrechnungsrelevanten Themen und im Rahmen des Forderungsmanagements nutzen. Die steigende Nutzeraktivität bei direkten Kommunikationswegen spricht dafür, dass mit dieser Art der Kundenansprache gerechnet wird.

## **5.2 Werbung auf dem Postweg, per E-Mail und in sozialen Netzwerken**

Soweit Sie uns im Rahmen eines Bestellvorgangs, Newsletterabos oder Vertragsabschlusses auf unserer Website Ihre Kontaktdaten zur Verfügung gestellt haben, nutzt die ELE Ihren Namen und Ihre Anschrift, um Ihnen postalisch Produktinformationen über unsere Energieprodukte (z.B. Stromerzeugung, Energielieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energienahe Leistungen und Services ) zukommen zu lassen.

Um Ihnen Informationen zu unseren weiteren Produkten und Services zukommen zu lassen, welche denen ähnlich sind, die Sie bereits bei uns bestellt oder in Anspruch genommen haben, nutzen wir auch die von Ihnen hierbei angegebene E-Mail-Adresse, wenn Sie der Verwendung nicht widersprochen haben.

Um Werbung an Sie zu adressieren, geben wir Ihren Namen und Ihre Anschrift an Dritte und Auftragsverarbeiter (z.B. Versanddienstleister, Mediaagenturen) weiter, die diese verarbeiten, um Werbemittel zu erstellen und Ihnen zukommen zu lassen.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich und durch eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten gerechtfertigt. Ohne die Verwendung dieser Daten können wir Ihnen keine Direktwerbung unterbreiten. Wir haben auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Direktwerbung für unsere auf Sie maßgeschneiderte Produkte und Services zu verarbeiten, nämlich die Förderung des Absatzes von eigenen Produkten. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt unser berechtigtes Interesse nicht, da wir diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwenden und hierfür auch keine sensiblen Daten aus Ihrem Kundenverhältnis zu uns nutzen. Die Nutzung Ihrer Daten zu Werbezwecken stellt zudem eine Verarbeitung dar, mit welcher Sie in bestehenden vertraglichen Beziehungen oder nach der Äußerung von Interesse an unseren Produkten oder Services rechnen können, sodass nicht von einer Belästigung durch die Direktwerbung auszugehen ist. Zudem nutzen wir Ihre vorstehend genannten Daten zur Direktwerbung für unsere Produkte und Services nur dann, wenn Sie dem nicht widersprochen haben.

Wir achten zudem durch die gewählten Kommunikationskanäle für die Werbung (Post und bei Eigenwerbung für Bestandskunden auch per E-Mail) darauf, dass diese die möglichst geringste Störintensität für Sie aufweisen.

Wir werden Ihre E-Mail-Adresse unter Nutzung eines sogenannten Hash-Wertes an Social-Media-Netzwerke (wie z. B. Google oder Facebook) übermitteln. Diese Netzwerke werden sodann einen internen Abgleich mit den ihnen vorliegenden Nutzerdaten durchführen. Ergibt sich aus diesem Abgleich, dass Sie in einem dieser Netzwerke registriert sind, wird Ihnen im

jeweiligen Netzwerk Werbung von uns angezeigt werden, etwa durch Werbebanner oder andere Werbeeinblendungen.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten gerechtfertigt. Ohne die Verwendung dieser Daten können wir Ihnen keine Direktwerbung unterbreiten. Wie bereits dargestellt, haben wir auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Direktwerbung für unsere auf Sie maßgeschneiderten Produkte und Services zu verarbeiten. Zudem wird Ihnen in den Social-Media-Netzwerken nur dann Werbung von uns angezeigt werden, wenn Sie nutzerbasierte Werbung nicht durch entsprechende Einstellungen an Ihren genutzten internetfähigen Geräten verhindert haben.

Wir verwenden Ihre Daten zu einer anderen werblichen Ansprache als auf dem Postwege nur dann, wenn Sie hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder wir uns auf eine gesetzliche Grundlage berufen können.

### **5.3 Werbung für Dritte und durch Dritte auf dem Postweg**

Wir nutzen Ihren Namen und Ihre Anschrift auch, um Ihnen im Rahmen unserer werblichen Ansprache Informationen über Produkte und Services von Dritten (z. B. von verbundenen Unternehmen, Geschäftspartnern, die ähnliche Produkte anbieten) zukommen zu lassen.

Diese Verarbeitung ist durch eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten gerechtfertigt. Wie bereits dargestellt, haben wir ein berechtigtes Interesse daran, Ihnen Direktwerbung zukommen zu lassen. Dies schließt auch Direktwerbung für Produkte und Services von Dritten ein. Zum einen kann durch die Übermittlung von Werbung von Dritten im Zusammenhang mit unserer eigenen Werbung Ihr Interesse auch an diesen Produkten gesteigert werden, was zu einer Steigerung des Absatzes bei uns und Dritten führt. Zum anderen haben wir ein finanzielles Interesse daran, Dritten diese Möglichkeit der Beteiligung an Werbung einzuräumen. Wie auch bei eigener Direktwerbung für unsere Produkte und Services tritt Ihr Interesse daran, dass Ihre Daten nicht für diese Zwecke der Drittwerbung genutzt werden, zurück; dies vor allem aufgrund der geringen Belästigungsintensität durch Postwerbung und Ihres Rechts, dieser Nutzung Ihrer Daten zu widersprechen.

Wenn Sie vorab eine Einwilligung hierzu erteilt haben, werden Ihnen Dritte (siehe Ziffer 7) auch direkt deren eigene Produkte und Services anbieten. Wir geben Ihre von dieser Einwilligung umfassten Daten (z. B. Kontaktdaten) in diesem Falle an Dritte weiter, so z. B. an Solaranlagenhersteller, damit diese Ihnen Angebote für PV-Anlagen zukommen lassen können.

### **5.4 Markt- und Meinungsforschung**

Soweit Sie uns im Rahmen eines Bestellvorgangs oder Vertragsabschlusses auf unserer Website Ihre Kontaktdaten zur Verfügung gestellt haben, gibt die ELE Ihren Namen und Ihre Anschrift auch an Meinungsforschungsinstitute weiter, um von diesen Umfragen durchführen zu lassen. Die Markt- und Meinungsforschungsinstitute werden in unserem Auftrag und nach unserer Weisung tätig. Durch diese Umfragen verschaffen wir uns einen Überblick über die Transparenz und Qualität unserer Produkte und Services sowie unserer Kommunikation, so dass wir diese in Ihrem Sinne ausrichten bzw. gestalten können.

Diese Verarbeitung ist durch eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten gerechtfertigt. Wir haben ein berechtigtes Interesse daran, Ihre Daten zum Zwecke der Markt- und Meinungsforschung zu verarbeiten, nämlich die angebotenen Produkte und Services zu verbessern und hierdurch den Absatz eigener Produkte zu fördern, ggf. auch im Zusammenhang mit Produkten Dritter. Durch die Auswertung der Markt- und Meinungsforschung können wir Ihre Akzeptanz und Zufriedenheit mit den von uns angebotenen Produkten und Services in Erfahrung bringen und Ihre Interessen ermitteln, damit wir Ihnen künftig noch besser auf Sie zugeschnittene Produkte und Services anbieten

können. Die Nutzung Ihrer Daten zur Markt- und Meinungsforschung stellt zudem eine Verarbeitung dar, mit welcher Sie in bestehenden vertraglichen Beziehungen oder nach der Äußerung von Interesse an unseren Produkten oder Services rechnen können. Ihre Daten werden lediglich zu den oben genannten Zwecken verwendet, die – soweit Sie nicht widersprochen haben – auch in Ihrem Interesse liegen.

Erfolgt die Markt- und Meinungsforschung auf einem anderen als auf dem Postwege, wird diese nur durchgeführt, wenn Sie uns hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder wir uns auf eine gesetzliche Grundlage berufen können.

### **5.5 Weitere Zwecke**

Sofern zukünftig weitere Zwecke zur Datenverwendung entstehen, prüfen wir, ob diese weiteren Zwecke mit den ursprünglichen Erhebungszwecken 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.

## **6. Datenanalyse (Profiling)**

Um Sie zielgerichtet über Produkte und Services informieren zu können, d. h. auch im Rahmen der Direktwerbung, setzen wir Auswertungsinstrumente ein. Dazu werden wir Ihre personenbezogenen Daten (z. B. Abrechnungsdaten, Verbrauchsdaten) analysieren und mit öffentlich zugänglichen sowie erworbenen soziodemografischen Daten anreichern. Die ELE möchte Ihnen hierdurch eine für Sie individuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten der ELE anbieten. Rechtsgrundlage hierfür ist eine Interessenabwägung zugunsten der ELE. Wir haben ein berechtigtes Interesse an der möglichst interessengerechten Adressierung von Werbung und an der Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen sowohl von uns als auch der E.ON-Unternehmensgruppe zur Förderung des Absatzes von eigenen Produkten. Zudem haben wir ein berechtigtes Interesse an der Vermeidung des Einsatzes fehlgeleiteter Werbemittel. Dies überwiegt Ihre schutzwürdigen Interessen, da Ihnen derart nur interessengerechte Werbung zugeleitet wird und Sie vor willkürlicher Werbung geschützt und mithin geringstmöglich durch die werbliche Ansprache beeinträchtigt werden.

Zur Auswertung und Analyse von Kundeninteressen werden Ihre Daten (z. B. Verbrauchsdaten, Produktlinie [Produkte der gleichen Art]) auch mit verbundenen Unternehmen (siehe Ziffer 7.1) in anonymisierter und pseudonymisierter Form geteilt sowie anonymisiert oder, soweit technisch nicht anders machbar, in pseudonymisierter Form an die verbundenen Unternehmen weitergegeben, die ähnliche Produkte vertreiben. Anonymisiert bedeutet, dass Ihre personenbezogenen Daten nachträglich so verarbeitet werden, dass sie nicht oder nicht mehr identifiziert werden können. Pseudonymisiert bedeutet, dass Ihre personenbezogenen Daten Ihnen als betroffener Person nicht ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen zugeordnet werden können. Diese zusätzlichen Informationen werden gesondert bei uns aufbewahrt und unterliegen technischen und organisatorischen Maßnahmen, die gewährleisten, dass Ihnen die Daten durch Dritte nicht zugeordnet werden können.

Wir möchten Ihnen hierdurch eine individuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten ermöglichen und die Datenanalyse zum Zweck der Entwicklung und Verbesserung intelligenter und innovativer Produkte und Services durch uns nutzen. Rechtsgrundlage hierfür ist eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten. Wir haben ein berechtigtes Interesse an der möglichst zielgruppenorientierten Adressierung von Werbung und an der Verbesserung sowohl von eigenen Produkten und Services als auch von solchen verbundener Unternehmen, nämlich zur Förderung des Absatzes von eigenen Produkten. Zudem haben wir ein berechtigtes Interesse daran, den Einsatz nicht interessengerechter Werbemittel zu vermeiden. Dies überwiegt Ihre schutzwürdigen Interessen, da Ihnen dadurch nur interessengerechte Werbung zugeleitet wird und Sie vor nicht zielgerichteter Werbung

geschützt und mithin geringstmöglich durch die werbliche Ansprache beeinträchtigt werden. Auch die Weitergabe an und die Analyse von ausschließlich anonymisierten und pseudonymisierten Daten durch verbundene Unternehmen kann auf eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten gestützt werden. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, mit verbundenen Unternehmen allgemeine Informationen zu bestimmten Kundengruppen auszutauschen, um hierdurch eine Verbesserung von Produkten und Services erreichen zu können. Ihre Daten werden ausschließlich in anonymisierter und pseudonymisierter Form übertragen, um Ihre Interessen bestmöglich zu berücksichtigen und zu schützen. Die aus der Datenanalyse gewonnenen Daten werden lediglich zu den oben genannten Zwecken verwendet, die – soweit Sie nicht widersprochen haben – auch in Ihrem Interesse liegen. Eine anderweitige Verarbeitung oder Weitergabe dieser Daten erfolgt nicht. Des Weiteren analysieren wir Informationen aus den Geräten von SmartHome-Anwendern, um daraus Erkenntnisse über die Funktionsweisen einzelner Geräte und das Zusammenwirken mehrerer Geräte zu erlangen. Rechtsgrundlage hierfür ist eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, Hinweise auf Verbesserungen der Funktionsweisen der Geräte und der angebotenen Services zu erhalten. Die gewonnenen Erkenntnisse über das Nutzungsverhalten und Zusammenwirken helfen uns auch, neue Produkte und Services zu entwickeln und anzubieten.

## **7. Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten**

### **7.1 Auftragsverarbeiter, Dritte und sonstige Dritte**

Ihre personenbezogenen Daten werden auch von Unternehmen, die in unserem Auftrag („Auftragsverarbeiter“) oder im Rahmen unserer Geschäftspartnerschaften tätig sind („Dritte“) sowie von Behörden und Gesellschaftern („sonstige Dritte“) genutzt.

Mögliche Empfänger Ihrer Daten sind Abrechnungsdienstleister, Adressdienstleister, Inkassounternehmen, Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Versanddienstleister, Callcenter, Marketing- und Mediaagenturen, Markt- und Meinungsforschungsinstitute, Social-Media-Unternehmen, IT-Dienstleister, Berater oder Beratungsgesellschaften (z. B. Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer), sonstige Service- und Kooperationspartner sowie Finanzbehörden.

### **7.2 Empfänger außerhalb der Europäischen Union (EU)**

Wir lassen einzelne Dienstleistungen und Leistungen durch sorgfältig ausgewählte und beauftragte Dienstleister ausführen, die ihren Sitz in einem Drittland außerhalb der Europäischen Union haben (z. B. IT-Dienstleister). In diesen Fällen findet eine Drittland-Übermittlung statt. Um ein angemessenes Schutzniveau für Ihre Daten herzustellen, sehen wir den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Garantien zur Herstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus vor, dazu zählt u. a. der Abschluss von EU-Standardverträgen. Sie haben die Möglichkeit, jederzeit weitere Informationen anzufordern sowie Kopien entsprechender Garantien zur Verfügung gestellt zu bekommen.

## **8. Kinder**

Kinder sollten ohne Zustimmung der Eltern oder der Aufsichtsperson keine personenbezogenen Daten an die ELE übermitteln. Wir legen allen Eltern und Aufsichtspersonen nahe, ihre Kinder in den sicheren und verantwortungsbewussten Umgang mit personenbezogenen Daten im Internet einzuweisen. Wir werden jedenfalls nicht wissentlich ohne Zustimmung der Eltern oder der Aufsichtsperson personenbezogene Daten von Kindern sammeln oder in irgendeiner Weise verwenden oder Dritten gegenüber unberechtigt offenlegen.

## **9. Ihre Rechte**

### **9.1 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).

## **9.2 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.

## **9.3 Fragen oder Beschwerden**

Sie haben das Recht, sich bei Fragen oder Beschwerden an die zuständige Aufsichtsbehörde, die/den Landesbeauftragte(n) für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen ([www.idi.nrw.de](http://www.idi.nrw.de)), Kavalleriestr. 2-4, 40213 Düsseldorf, Telefon: 0211/38424-0, Telefax: 0211/38424-10, E-Mail: [poststelle@idi.nrw.de](mailto:poststelle@idi.nrw.de) zu wenden.

## **9.4 Recht auf Datenübertragbarkeit**

Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. Sie sind berechtigt, diese Daten einem anderen Verantwortlichen zu übermitteln. Sofern technisch machbar, haben Sie das Recht, eine Übermittlung von uns direkt an einen anderen Verantwortlichen zu erwirken.

Zur Ausübung der unter Ziffer 9.1 bis 9.4 genannten Rechte können Sie sich unter Nutzung der unter Ziffer 2 genannten Kontaktdaten an uns wenden.

## **9.5 Widerspruch**

### **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; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling. 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; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.**

**Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an: Emscher Lippe Energie GmbH, Ebertstraße 30, 45879 Gelsenkirchen, Telefon 0209/165-10, Telefax 0209/165-2251, E-Mail [kundenservice@ele.de](mailto:kundenservice@ele.de).**