

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 Datenschutzanforderungen 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.

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) 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

Netzwerkssystem 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 Cyber-Angriffen. 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 Tracking-Technologien. 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.

In unserem Cookie-Banner finden Sie eine Übersicht über die Dienste, die auf unserer Website Cookies und Pixel verwenden, die jeweils verarbeiteten Daten und die entsprechenden Empfänger.

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 berechnete 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. Der Cookie-Banner informiert Sie über die von uns verwendeten analytischen Cookies und gibt Ihnen die Möglichkeit, der Verwendung aller oder bestimmter 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. Um die Verwendung bestimmter Cookies zu verhindern, verwenden Sie bitte unser Cookie-Banner.

3.2.3 Marketing-Cookies

Marketing-Cookies helfen uns, Ihnen auf und außerhalb von ele.de personalisierte Werbeanzeigen anzubieten. Unser Cookie-Banner 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. Um die Verwendung bestimmter Cookies zu verhindern, verwenden Sie bitte unser Cookie-Banner.

3.2.4. 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.

Cookie-Kategorie - Speicherdauer:

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.

3.3 Social Media

3.3.1 Social Media Plug-Ins

Wir setzen derzeit folgende Social-Media-Plug-Ins ein: Facebook, LinkedIn, Youtube und Instagram. Wir nutzen dabei die sog. Zwei-Klick-Lösung. Das heißt, wenn Sie unsere Seite besuchen, werden zunächst grundsätzlich keine personenbezogenen Daten an die Anbieter der Plug-Ins weitergegeben. Den Anbieter des Plug-Ins erkennen Sie über die Markierung auf dem Kasten über seinen Anfangsbuchstaben oder das Logo. Wir eröffnen Ihnen die Möglichkeit, über den Button direkt mit dem Anbieter des Plug-Ins zu kommunizieren. Nur wenn Sie auf das markierte Feld klicken und es dadurch aktivieren, erhält der Plug-In-Anbieter die Information, dass Sie die entsprechende Website unseres Online-Angebots aufgerufen haben.

Im Zusammenhang mit Social-Media-Plug-Ins verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten um Ihnen die Funktionalitäten des jeweiligen Social-Media-Plug-Ins bereitzustellen.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zur Bereitstellung des jeweiligen Social-Media-Plug-Ins erfolgt aufgrund unseres berechtigten Interesses.

Wir haben unser Interesse an der Bereitstellung des jeweiligen Social-Media-Plug-Ins gegen Ihr Interesse an der Vertraulichkeit Ihrer personenbezogenen Daten miteinander abgewogen. Ihr Vertraulichkeitsinteresse tritt dabei zurück. Ohne die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist eine Bereitstellung der jeweiligen Social-Media-Plug-Ins nicht möglich. Die Verwendung der Social-Media-Plug-Ins ist zudem freiwillig und muss erst durch den Nutzer aktiviert werden.

Wir legen Ihre personenbezogenen Daten gegenüber folgenden Stellen offen:

Für die Bereitstellung des Facebook-Plug-Ins:

Facebook Inc.
1601 S California Ave
Palo Alto, California 94304, USA

Für die Bereitstellung des LinkedIn-Plug-Ins:

LinkedIn Inc.
1000 W. Maude Avenue
Sunnyvale, CA 94085, USA

Für die Bereitstellung des Youtube-Plug-Ins:

YouTube, LLC
Palmerston House, 2nd Floor, Fenian Street
Dublin 2, Ireland

Für die Bereitstellung des Instagram-Plug-Ins:

Instagram LLC
1601 Willow Road, Menio Park
CA 94025, USA

Einige der oben genannten Anbieter verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten in den USA. Die USA bieten kein hinreichendes Datenschutzniveau. Jede Übermittlung personenbezogener Daten findet aber unter Einhaltung der in den Art. 44–50 DSGVO niedergelegten Bedingungen sowie der sonstigen Bestimmungen der DSGVO statt, um sicherzustellen, dass das dadurch gewährleistete Schutzniveau für natürliche Personen gewahrt wird.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten solange, wie dies für die Bereitstellung des jeweiligen Social-Media-Plug-Ins erforderlich ist.

Sie sind zu einer Bekanntgabe personenbezogener Daten nicht verpflichtet. Erst durch Aktivieren des jeweiligen Social-Media-Plug-Ins wird die jeweilige Verarbeitung in Gang gesetzt.

3.3.2 YouTube

Wir haben YouTube-Videos auf unserer Website eingebunden, die auf YouTube, einer Plattform der YouTube LLC, 901 Cherry Ave, San Bruno, CA 94066 USA („YouTube LLC“) gespeichert sind und von unserer Website aus direkt abspielbar sind. Die Videos können im sogenannten „Privacy-Enhanced-Modus“ eingebunden werden, d.h. dass keine Daten über Sie als Nutzer an YouTube übertragen werden, wenn Sie die Videos nicht abspielen. Erst wenn Sie die Videos abspielen, werden Daten übertragen. Im anderen Fall werden Cookies gesetzt,

wenn Sie die Verwendung von Cookies erlaubt haben.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um Ihnen die entsprechenden Videos bereitstellen zu können. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zur Verwendung von den oben bezeichneten Videos erfolgt auf der Basis Ihrer erteilten Einwilligung.

Wir legen Ihre personenbezogenen Daten gegenüber Alphabet Inc., Google LLC und Google Ireland Limited offen. Die Google LLC verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten in den USA. Die USA bieten kein hinreichendes Datenschutzniveau. Jede Übermittlung personenbezogener Daten findet aber unter Einhaltung der in den Art. 44–50 DSGVO niedergelegten Bedingungen sowie der sonstigen Bestimmungen der DSGVO statt, um sicherzustellen, dass das dadurch gewährleistete Schutzniveau für natürliche Personen gewahrt wird.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten solange, wie dies für die Verwendung der erforderlich ist.

Sie sind zu einer Bekanntgabe personenbezogener Daten nicht verpflichtet.

3.3.3 Unternehmensauftritte in Sozialen Medien

3.3.3.1. Social Media

Wir greifen für den hier angebotenen Informationsdienst auf die technische Plattform und die Dienste folgender Anbieter zurück:

- Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland
- Instagram
- LinkedIn
- Xing
- Youtube

Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie diese Fanpage und Social-Media-Angebote und ihre Funktionen in eigener Verantwortung nutzen. Dies gilt insbesondere für die Nutzung der interaktiven Funktionen (z.B. Kommentieren, Teilen, Bewerten). Alternativ können Sie die über diese Seite angebotenen Informationen auch auf unserem Internet-Angebot abrufen.

3.3.3.2 Facebook

Wir unterhalten einen Unternehmensauftritt (sog. Seiten oder Fanpages) auf dem Social-Media-Portal der Facebook Ireland Limited, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland.

Durch die Darstellung unseres Unternehmens auf Facebook möchten wir die aktive Kommunikation zu Ihnen suchen, und Ihnen die Möglichkeit bieten, sich über diesen Weg über die Produkte und Dienstleistungen unseres Unternehmens zu informieren. Wir verarbeiten Ihre angegebenen Daten und Informationen, um Ihr Anliegen, den Grund Ihrer

Kontaktaufnahme, zu bearbeiten und Ihre Fragen zu beantworten. Hierbei handelt es sich insbesondere um Ihre Bestandsdaten (z.B. Namen, Adressen), Kontaktdaten (z.B. E-Mail, Telefonnummern), Inhaltsdaten (z.B. Eingaben in Onlineformularen), Nutzungsdaten (z.B. besuchte Webseiten, Interesse an Inhalten, Zugriffszeiten), Meta-/Kommunikationsdaten (z.B. Geräte-Informationen, IP-Adressen). Die Facebook Ireland Limited wiederum verarbeitet bei Ihrem Besuch unserer Facebook Unternehmensseite insbesondere Datenpunkte Ihres Besuchs.

Facebook verarbeitet Ihre IP-Adresse sowie weitere Informationen, die in Form von Cookies auf Ihrem PC vorhanden sind. Diese Informationen werden verwendet, um uns als Betreiber der Accounts und Fanpages statistische Informationen sog. „Seiten-Insights“ über die Inanspruchnahme der Accounts und Fanpages zur Verfügung zu stellen. Bei den Funktionen einer von Facebook Ireland Limited für Unternehmen zur Verfügung gestellten Facebook-Unternehmensseite handelt es sich um ein Facebook-Produkt der Facebook Ireland Limited welches den Regularien der Facebook-Datenrichtlinie (vgl. <https://www.facebook.com/about/privacy/update>), den Informationen zu den Facebook Seiten-Insights (vgl. https://de-de.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data) sowie einer, seitens Facebook Ireland Limited einseitig zur Verfügung gestellten, Vereinbarung im Sinne des Art. 26 DSGVO (vgl. https://www.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum).

Das Social-Media-Portal wird von Facebook Ireland Limited betrieben. Die Produkthoheit und Produktgestaltung sog. Facebook Seiten liegt Plattformbedingt bei der Facebook Ireland Limited. Für weitere Informationen im Hinblick auf die erhobenen Daten und Datenverarbeitungsvorgänge, die Zwecke der Verarbeitung oder die Speicherfristen besuchen Sie bitte die Datenrichtlinie der Facebook Ireland Limited. Darüber hinaus ist darauf hinzuweisen, dass eine Verarbeitung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union, insbesondere in den USA, nicht ausgeschlossen werden kann. Dies kann unter Umständen mit dem Risiko einer erschwerten Rechtsdurchsetzung verbunden sein, was ein Risiko für den einzelnen Nutzer darstellt.

Facebook Ireland Limited ist dafür verantwortlich, Ihnen Informationen über die Verarbeitung für Seiten-Insights bereitzustellen und es Ihnen zu ermöglichen, Ihnen die gemäß der DS-GVO zustehenden Betroffenenrechte auszuüben. Gemäß DS-GVO haben Sie das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Übertragbarkeit und Löschung Ihrer Daten sowie auf Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten und auf Einschränkung der Verarbeitung dieser. In Ihren Facebook-Einstellungen erfahren Sie mehr über diese Rechte. Sie können auch den Datenschutzbeauftragten von Facebook Ireland Limited kontaktieren, dessen Kontaktdaten Sie in der Datenrichtlinie von Facebook Ireland finden.

Die irische Datenschutzkommission ist die federführende Aufsichtsbehörde, die die Verarbeitung für Seiten-Insights überwacht (möglicherweise finden Ausnahmeregelungen Anwendung, wenn es sich beim Seitenbetreiber um eine Behörde handelt). Sie haben stets das Recht, eine Beschwerde bei der irischen Datenschutzkommission (siehe unter www.dataprotection.ie) oder bei jeder anderen Aufsichtsbehörde einzureichen.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten aufgrund unseres berechtigten Interesses, Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO, an der Kommunikation mit Ihnen, sowie an der kontinuierlichen Optimierung unseres Unternehmensauftrittes. Sofern die Verarbeitung für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist, die auf Ihre Anfrage hin erfolgen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auf dieser Grundlage, Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten solange, wie dies für die Bearbeitung Ihrer jeweiligen Anfrage erforderlich ist oder wir aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten zur Aufbewahrung berechtigt oder verpflichtet sind.

3.3.3.3 Weitere Social-Media-Kanäle

Wir unterhalten Unternehmensauftritte (sog. Seiten oder Pages) auf den Social-Media-Portalen:

- Instagram: Instagram LLC 1601 Willow Road, Menlo Park CA 94025, USA
- YouTube: Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland
- LinkedIn: Inc. Sunnyvale, Kalifornien, Vereinigte Staaten
- Xing: New Work SE Dammtorstraße 30, 20354 Hamburg

Durch die Darstellung unseres Unternehmens auf Social-Media-Portalen möchten wir die aktive Kommunikation zu Ihnen suchen, und Ihnen die Möglichkeit bieten, sich über diesen Weg über die Produkte, Dienstleistungen und Stellenausschreibungen unseres Unternehmens. Wir verarbeiten die von Ihnen hierbei angegebenen Daten und Informationen, um Ihr Anliegen, den Grund Ihrer Kontaktaufnahme, zu bearbeiten und Ihre Fragen zu beantworten. Hierbei handelt es sich insbesondere um Ihre Bestandsdaten (z.B. Namen, Adressen), Kontaktdaten (z.B. E-Mail, Telefonnummern), Inhaltsdaten (z.B. Eingaben in Onlineformularen), Nutzungsdaten (z.B. besuchte Webseiten, Interesse an Inhalten, Zugriffszeiten), Meta-/Kommunikationsdaten (z.B. Geräte-Informationen, IP-Adressen).

Bei Ihrem Besuch unserer Social-Media-Portal-Unternehmensseiten verarbeiten die jeweiligen Social-Media-Portale Datenpunkte Ihres Besuchs in eigener – und nicht unserer – Verantwortung. Darüber hinaus verarbeiten die Social-Media-Portale personenbezogene Daten wie in den Datenrichtlinien des jeweiligen Social-Media-Portals beschrieben.

Diese Daten werden verwendet, um uns als Betreiber der Accounts und Fanpages statistische Informationen über die Inanspruchnahme der Accounts und Fanpages (z. B. die Besuche auf unserer Website, der Umfang an Interaktionen, Informationen darüber, Statistiken über die Geschlechterverhältnisse unserer Besucher, aus welchen Ländern und Städten unsere Besucher kommen, Statistiken über das Arbeitsgebiet unserer Besucher, Statistiken über Alterszusammensetzung und die durchschnittliche Dauer von Videowiedergaben) zur Verfügung zu stellen.

Für weitere Informationen im Hinblick auf die seitens der Social-Media-Portale in eigener Verantwortung erhobenen Daten und Datenverarbeitungsvorgänge, die Zwecke der Verarbeitung oder die Speicherfristen besuchen Sie bitte die jeweilige Datenrichtlinie des jeweiligen Social-Media-Portal-Betreibers:

- <https://www.facebook.com/help/instagram/155833707900388>
- <https://policies.google.com/privacy>
- <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy?>
- <https://privacy.xing.com/en/privacy-policy>

Sie können auch den Datenschutzbeauftragten des jeweiligen Social-Media-Portals kontaktieren, dessen Kontaktdaten Sie in der jeweiligen Datenrichtlinie finden.

Die von LinkedIn bereitgestellte Vereinbarung im Sinne des Artikels 26 DSGVO über die gemeinsame Verantwortlichkeit für Ihre personenbezogenen Daten finden Sie <https://legal.linkedin.com/pages-joint-controller-addendum>. Hier finden Sie alle Informationen, die für Sie als Betroffene relevant sind, insbesondere hinsichtlich der Ausübung Ihrer datenschutzrechtlichen Rechte.

Soweit die Social-Media-Portale personenbezogene Daten aufgrund unserer Weisung verarbeiten, verarbeiten die Social-Media-Portale Ihre personenbezogenen Daten unter unserer Verantwortlichkeit als unsere Auftragsverarbeiter.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten aufgrund unseres berechtigten Interesses, Art. 6 Abs. 1 lit. f DS-GVO, an der Kommunikation mit Ihnen, sowie an der kontinuierlichen Optimierung unseres Unternehmensauftrittes. Sofern die Verarbeitung für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei Sie sind, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist, die auf Ihre Anfrage hin erfolgen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auf dieser Grundlage, Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Die jeweilige Social-Media-Portal-Unternehmensseite der ELE basiert auf dem Social-Media-Portal des jeweiligen Social-Media-Portal-Betreibers, welches von diesen verantwortlich betrieben wird und nicht von uns. Die Produkthoheit und Produktgestaltung des Social-Media-Portals liegt plattformbedingt bei dem jeweiligen Social-Media-Portal-Betreiber.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten solange, wie dies für die Bearbeitung Ihrer jeweiligen Anfrage erforderlich ist oder wir aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten zur Aufbewahrung berechtigt oder verpflichtet sind.

Darüber hinaus ist darauf hinzuweisen, dass eine Verarbeitung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union, insbesondere in den USA, nicht ausgeschlossen werden kann. Dies kann unter Umständen mit dem Risiko einer erschwerten Rechtsdurchsetzung verbunden sein, was ein Risiko für den einzelnen Nutzer darstellt.

3.4 Einbindung externer Dienste

3.4.1. 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 werden Ihre persönliche IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Besuchs, Standort, URL und Nutzungsdaten zu speichern/verarbeitet. Wir legen Ihre personenbezogenen Daten gegenüber Alphabet Inc., Google LLC und Google Ireland Limited offen. Diese Informationen werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Die USA bieten kein hinreichendes Datenschutzniveau. Jede Übermittlung personenbezogener Daten findet aber unter Einhaltung der in den Art. 44–50 DSGVO niedergelegten Bedingungen sowie der sonstigen

Bestimmungen der DSGVO statt, um sicherzustellen, dass das dadurch gewährleistete Schutzniveau für natürliche Personen gewahrt wird. Wir haben keinen Einfluss auf diese Datenübertragung. Nähere Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten finden Sie in der Datenschutzhinweise von Google: <https://www.google.de/intl/de/policies/privacy/>.

Wir verarbeiten Ihre persönlichen Daten, um Ihnen die entsprechenden Karten anbieten zu können. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für die Nutzung der vorgenannten Karten basiert auf Ihrer Einwilligung. Sie können Ihre Einwilligung des soeben genannten Services jederzeit widerrufen.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten solange, wie dies für die Verwendung der erforderlich ist.

Sie sind zu einer Bekanntgabe personenbezogener Daten nicht verpflichtet.

3.4.2. Google Analytics

Wir verwenden auf unserer Webseite „Google Analytics“, einen Webanalysedienst der Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA („Google“). Google Analytics verwendet sog. „Cookies“; dies sind Textdateien, die auf Ihrem Endgerät gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die mit einem Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Durch die Aktivierung der IP-Anonymisierung wird Ihre IP-Adresse von Google jedoch zuvor innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Europäische Union und weitere Mitgliedstaaten) gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt.

In unserem Auftrag wird Google diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Webseiten auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Webseitennutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber uns zu erbringen. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt.

Sie können Ihre Einwilligung die soeben genannten Services jederzeit über das erneute Aufrufen des Cookie Law Banners oder die Cookie-Einstellungen generell neu vornehmen.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um Google Analytics zur Analyse Ihres Websiteverhaltens zu verwenden. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zur Verwendung von Google Analytics für die Analyse Ihres Websiteverhaltens erfolgt aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung.

Wir legen Ihre personenbezogenen Daten gegenüber Alphabet Inc., Google LLC und Google Ireland Limited offen. Google verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten in den USA. Die USA bieten kein hinreichendes Datenschutzniveau. Jede Übermittlung personenbezogener Daten findet aber unter Einhaltung der in den Art. 44–50 DSGVO niedergelegten Bedingungen sowie der sonstigen Bestimmungen der DSGVO statt, um sicherzustellen, dass das dadurch gewährleistete Schutzniveau für natürliche Personen gewahrt wird.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten solange, wie dies für die Verwendung von

Google Analytics für die Analyse Ihres Websiteverhaltens erforderlich ist.

Sie sind zu einer Bekanntgabe personenbezogener Daten nicht verpflichtet. Soweit Sie keine der oben genannten Funktionen zur Deaktivierung des Trackings durch Google Analytics verwendet haben, ist der Abruf dieser Website ohne eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen von Google Analytics aber nicht möglich.

3.4.3 Google Ads

Wir haben auf unserer Homepage Dienste von Google Ads integriert. Google Ads ist eine Funktion von Google Marketing Plattform, die es einem Unternehmen ermöglicht, bei solchen Internetnutzern Werbung einblenden zu lassen, die sich zuvor auf der Website des Unternehmens aufgehalten haben. Die Integration von Google Ads gestattet es einem Unternehmen demnach, nutzerbezogene Werbung zu erstellen und dem Internetnutzer folglich interessenrelevante Werbeanzeigen anzeigen zu lassen.

Anbieter der Dienste von Google Ads ist die Google Inc., 1600 Amphitheatre Pkwy, Mountain View, CA 94043-1351, USA.

Zweck von Google Ads ist die Einblendung von interessenrelevanter Werbung. Google Ads ermöglicht es uns, Werbeanzeigen über das Google-Werbenetzwerk anzuzeigen oder auf anderen Websites anzeigen zu lassen, welche auf die individuellen Bedürfnisse und Interessen von Internetnutzern abgestimmt sind. Des Weiteren können die mit Google Ads erstellten Werbe-Zielgruppen mit den geräteübergreifenden Funktionen von Google verknüpft werden. Auf diese Weise können interessenbezogene, personalisierte Werbebotschaften, die in Abhängigkeit Ihres früheren Nutzungs- und Surfverhaltens auf einem Endgerät (z. B. Handy) an Sie angepasst wurden auch auf einem anderen Ihrer Endgeräte (z. B. Tablet) angezeigt werden.

Google Ads setzt ein Cookie auf Ihren Gerät, dadurch wird Google eine Wiedererkennung des Besuchers unserer Website ermöglicht, wenn dieser in der Folge Websites aufruft, die ebenfalls Mitglied des Google-Werbenetzwerks sind. Mit jedem Aufruf einer Website, auf welcher der Dienst von Google Ads integriert wurde, identifiziert sich Ihr Internetbrowser automatisch bei Google. Im Rahmen dieses technischen Verfahrens erhält Google Kenntnis über personenbezogene Daten, wie der IP-Adresse oder des Surfverhaltens des Nutzers, welche Google unter anderem zur Einblendung interessenrelevanter Werbung verwendet.

Die Erhebung Ihrer Daten erfolgt ausschließlich auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO). Sie können Ihre Einwilligung die soeben genannten Services jederzeit über das erneute Aufrufen des Cookie Law Banners oder die Cookie-Einstellungen generell neu vornehmen.

Wir legen Ihre personenbezogenen Daten gegenüber Alphabet Inc., Google LLC und Google Ireland Limited offen. Mittels des Cookies werden personenbezogene Informationen, beispielsweise die durch Sie besuchten Websites, gespeichert. Bei jedem Besuch unserer Websites werden demnach personenbezogene Daten an Google in den USA übertragen. Google verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten in den USA. Die USA bieten kein hinreichendes Datenschutzniveau. Jede Übermittlung personenbezogener Daten findet aber unter Einhaltung der in den Art. 44–50 DSGVO niedergelegten Bedingungen sowie der

sonstigen Bestimmungen der DSGVO statt, um sicherzustellen, dass das dadurch gewährleistete Schutzniveau für natürliche Personen gewahrt wird.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten solange, wie dies für die Verwendung von Google Ads für die Analyse Ihres Websiteverhaltens erforderlich ist.

3.4.4 Facebook Pixel

Auf dieser Website kommt das Facebook Pixel der Facebook Inc., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, D2 Dublin, Irland („Facebook“) zum Einsatz. Dieses ermöglicht die Verfolgung von Nutzern dieser Webseite auch über andere Webseiten, die das Facebook Pixel einsetzen. Dies dient der Analyse und Optimierung unseres Online-Angebots, insb. dem Retargeting, also der erneuten werblichen Ansprachen auf anderen Webseiten sowie der Zuordnung zu Zielgruppen für Facebook Ads.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um das Facebook Pixel zum Ausspielen von Werbung zu verwenden. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zur Verwendung des Facebook Pixel für das Ausspielen von Werbung erfolgt aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung. Sie können Ihre Einwilligung die soeben genannten Services jederzeit über das erneute Aufrufen des Cookie Law Banners oder die Cookie-Einstellungen generell neu vornehmen.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten solange, wie dies für die Verwendung des Facebook-Pixels für das Ausspielen von Werbung erforderlich ist.

Wir legen Ihre personenbezogenen Daten gegenüber Facebook Inc. und Facebook Ireland Limited offen. Facebook verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten in den USA. Die USA bieten kein hinreichendes Datenschutzniveau. Jede Übermittlung personenbezogener Daten findet aber unter Einhaltung der in den Art. 44–50 DSGVO niedergelegten Bedingungen sowie der sonstigen Bestimmungen der DSGVO statt, um sicherzustellen, dass das dadurch gewährleistete Schutzniveau für natürliche Personen gewahrt wird.

Sie sind zu einer Bekanntgabe personenbezogener Daten nicht verpflichtet. Soweit Sie nicht die oben genannte Funktion zur Deaktivierung des Trackings durch das Facebook Pixel verwendet haben, ist der Abruf dieser Website ohne eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen des Facebook Pixels aber nicht möglich.

3.4.5 iAdvize

Wir verwenden auf unserer Webseite „iAdvize“, einen Webanalysedienst der iAdvize SAS, Bat B Le Berlingot, 9 rue Nina Simone, CS 14021, F-44040 NANTES CEDEX 1, France, (im Folgenden: „iAdvize“). iAdvize ist eine SaaS Lösung, die uns eine Optimierung des Online Kundenservices anbietet. Damit wollen wir Ihre Zufriedenheit steigern und unser Angebot in Form der Webseite optimieren.

Wir nutzen iAdvize, um Ihnen im Bedarfsfall über Chat- und weitere Kontakt-Möglichkeiten zusätzlichen Support bieten zu können. Dazu wird Ihnen in einem kleinen Fenster die

Möglichkeit der Kontaktaufnahme angeboten. Daten für den Dienst von iAdvize werden über Cookies auf Ihrem Rechner gespeichert. Auf Servern von iAdvize werden Daten erst gespeichert, wenn Sie selbst einen Kommunikationsvorgang mit einem unserer Berater beginnen. Der Berater erhält Informationen über Ihren Webseitenbesuch bei uns und die Webstandarddaten (z.B. Browserkennung und Betriebssystem), damit er Ihnen schnellstmöglich weiterhelfen kann. Die Daten werden nur zum Zwecke der Nutzerbetreuung erhoben.

Die Erhebung Ihrer Daten erfolgt ausschließlich auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO). Sie können Ihre Einwilligung die soeben genannten Services jederzeit über das erneute Aufrufen des Cookie Law Banners oder die Cookie-Einstellungen generell neu vornehmen.

Wir legen Ihre personenbezogenen Daten gegenüber iAdvize offen. iAdvize wird die Daten nur zu den von uns vorgegebenen Zwecken erheben, verarbeiten oder nutzen und die Daten auf keinen Fall an Dritte, beispielsweise Werbenetzwerke weitergeben.

Die Daten werden gelöscht, sobald sie nicht mehr für die Verarbeitungszwecke benötigt werden.

3.4.6 Indeed

Auf dieser Webseite wird ebenfalls ein Webanalyse-Dienst der Indeed, Inc. 124 St. Stephen's Green, Dublin 2, Ireland („Indeed“) eingesetzt. Für die Analyse der Nutzung der Webseite und Indeed.com (falls zutreffend) werden bestimmte Nutzungsdaten, die Ihr Browser übermittelt, erhoben und von Indeed ausgewertet. Um diese Nutzungsdaten zu erfassen, kann Indeed einen oder mehrere Cookies einsetzen. Zudem wird die Ihrem Gerät zum betreffenden Zeitpunkt zugewiesene IP-Adresse, eine browserspezifische Kennung und Ihre Profilinformatoren übermittelt.

Die Erhebung Ihrer Daten erfolgt ausschließlich auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO). Sie können Ihre Einwilligung die soeben genannten Services jederzeit über das erneute Aufrufen des Cookie Law Banners oder die Cookie-Einstellungen generell neu vornehmen.

Wir legen Ihre personenbezogenen Daten gegenüber Indeed offen. Ihre Daten werden gelöscht, sobald sie nicht mehr für die Verarbeitungszwecke benötigt werden.

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 Wirtschaftsauskunftei, 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.

4.1.4 THG-Quotenvermarktung

Die Emscher Lippe Energie GmbH oder von uns beauftragte Dienstleister verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Vertrages mit Ihnen. Dies beinhaltet die Verarbeitung personenbezogener Daten und Daten zum Verbrauch Ihres elektrisch betriebenen Fahrzeuges zur Durchführung unserer Dienstleistung der THG-Quotenvermarktung. Hierbei werden Ihre personenbezogenen Daten auch an Dritte (z. B. Umweltbundesamt, Versanddienstleister, Inkassodienstleister) übermittelt. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und Vertragsdurchführung. Ohne diese können wir den Vertrag nicht abschließen und abwickeln.

4.1.5 Kündigungsbutton

Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB bieten wir für unsere online angebotenen Lieferverträge eine Kündigungsmöglichkeit über unsere Webseite an (kurz: Kündigungsbutton). Den Kündigungsbutton finden Sie auf unserer Webseite in der Navigation unter „Für Zuhause / Services“ unter dem Stichwort „Kündigung“ bzw. mit Hilfe der Suchfunktion unter Eingabe eines verwandten Suchbegriffs.

Mit Klick auf den Navigationspunkt „Kündigung“ werden Sie auf die Seite des Online-Kündigungsformulars weitergeleitet. Dort werden Sie gebeten die für die Kündigung notwendigen Angaben anzugeben. Dies sind personenbezogene Daten zu Ihrer eindeutigen Identifizierbarkeit (Vorname, Name) und die Angaben zum Vertrag (Vertragsart und Vertragskontonummer). Weiterhin fragen wir die Kündigungsart (ordentlich oder außerordentlich) und den Zeitpunkt (Datum oder schnellstmöglich), zu dem die Kündigung wirksam werden soll, ab. Geben Sie als Kündigungsart die außerordentliche Kündigung an, bitten wir Sie auch den Kündigungsgrund anzugeben. Des Weiteren können Sie uns optional Ihre E-Mail Adresse mitteilen, damit wir Ihnen den Zugang Ihrer Kündigungserklärung auf elektronischem Wege in Textform bestätigen können. Wir benötigen Ihre vorgenannten Angaben, um Ihre Kündigungserklärung eindeutig zuzuordnen und bearbeiten zu können. Ohne dies ist es uns leider nicht möglich Ihnen die Funktion des Kündigungsbuttons bereitzustellen. Nach Eintragung dieser Daten im Online-Kündigungsformular haben Sie Möglichkeit Ihren Vertrag über die am Ende des Formulars angezeigte Bestätigungsfläche „jetzt kündigen“ online zu kündigen. Hierbei wird Uhrzeit und Datum der Betätigung der Bestätigungsfläche ebenfalls von uns gespeichert. Die von uns erhobenen Daten und der Inhalt Ihrer Kündigungserklärung werden Ihnen im Anschluss als Download bereitgestellt. Des Weiteren senden wir Ihnen im Anschluss, wie bereits zuvor geschildert, eine Zugangsbestätigung Ihrer Kündigungserklärung im Falle einer angegebenen E-Mail-Adresse.

Rechtsgrundlage der vorgenannten Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO i.V.m. § 312k Abs. 2 Satz 3 Nr. 1, Abs. 4 und 5 BGB.

Ihre personenbezogenen Daten löschen wir, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen.

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 Datenschutzinformation 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", über unsere sozialen Medien (Facebook und Instagram) 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. Rechenzentrumsbetreiber, Ihren Energieversorger, Akzeptanzstellen aus dem CityPower-Netzwerk, Versanddienstleister oder Kooperationspartner). Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer Personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Abwicklung des Gewinnspiels. Ohne die Verarbeitung der Daten ist eine Abwicklung der Gewinnspiele nicht möglich.

Die ELE löscht die Personenbezogenen Daten von Teilnehmern des Gewinnspiels, wenn dieses beendet ist, sämtliche Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzliche Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen.

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, zur Reservierung eines Gesprächstermins in einem

unserer Kundencenter und der Kontaktaufnahme zu Ihnen.

Diese Verarbeitung ist zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von ELE gerechtfertigt. Wir haben ein berechtigtes Interesse daran, Ihnen eine Plattform zur einfachen Kontaktaufnahme und Kommunikation mit uns anzubieten. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnigte Interesse von ELE nicht, da es auch in Ihrem Interesse liegt, dass wir Ihre Kontaktanfrage bearbeiten und hierauf reagieren. Die sonstigen während des Absendevorgangs verarbeiteten personenbezogenen Daten dienen dazu, einen Missbrauch des Kontaktformulars zu verhindern und die Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme sicherzustellen.

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 Abarbeitung der Störungsmeldung und zur Kontaktaufnahme mit Ihnen.

Die Datenverarbeitung erfolgt auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO, bzw. aufgrund einer uns treffenden gesetzlichen Verpflichtung im Sinne der §49 und §52 EnWG, welche der Gewährleistung der Sicherheit und Zuverlässigkeit der uns obliegenden Energieversorgung sowie der Erfüllung unserer Dokumentationspflichten dient. 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 Datenschutzinformationen 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>

4.7.2 Online Veranstaltungen mit Hilfe von "Microsoft Teams" und "Microsoft Booking"

Zur Durchführung unserer Videoberatung nutzen wir folgende Tools:

- Zur Anmeldung und Terminvereinbarung eines Videoberatungstermins nutzen wir "Microsoft Booking" ein Service der Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA (<https://www.microsoft.com/de-de/trust-center/privacy?docid=22&langid=de-de>)
- Zur Durchführung unserer Videoberatung nutzen wir "Microsoft Teams" ein Service der Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA (<https://www.microsoft.com/de-de/microsoft-365/microsoft-teams/group-chat-software>).

Nach erfolgter Terminvereinbarung erhalten Sie eine E-Mail mit weiteren Informationen und dem Link zum Microsoft Teams-Termin sowie eine weitere E-Mail als Erinnerung kurz vor dem jeweiligen Videoberatungstermin. Hierin sind insbesondere die Informationen zu den technischen Voraussetzungen (Tool, notwendige Installationen etc.) enthalten. ELE übernimmt keinen Support der technischen Rahmenbedingungen über Microsoft Teams.

Wenn Sie die jeweils für die von Ihnen gewählte Videoberatung verwendete App nicht nutzen wollen oder können, können Sie das Tool auch über Ihren Internetbrowser nutzen. Der Dienst wird dann insoweit auch über die Webseite des jeweiligen Anbieters erbracht.

Verantwortlicher für Datenverarbeitung, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Durchführung der Videoberatung steht, ist ELE (siehe Kontaktdaten in Ziffer 2). Soweit Sie die Webseite von Microsoft Teams aufrufen ist für die Datenverarbeitung "Microsoft Teams" ein Service der Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA (<https://www.microsoft.com/de-de/microsoft-365/microsoft-teams/group-chat-software>) verantwortlich. Ein Aufruf der Webseite ist für die Nutzung von Microsoft Teams jedoch nur erforderlich, um sich die Software für die Nutzung des Tools herunterzuladen oder die Applikation ohne Installation über die Internetseite zu nutzen.

Bei der Nutzung der Tools bzw. der Apps werden verschiedene Datenkategorien erhoben und verarbeitet. Der Umfang der Daten hängt dabei auch davon ab, welche Datenangaben Sie im Vorfeld oder während der Teilnahme an der Videoberatung machen.

Folgende personenbezogene Daten werden zu diesem Zweck erhoben: Benutzerdaten (z.B. im Tool angezeigter Benutzername, ggf. E-Mail-Adresse, Profilbild (optional), bevorzugte Sprache), Daten der Videoberatung und Terminabstimmung (Datum, Uhrzeit, Meeting-ID, Telefonnummern, Beratungsthema, Adresse, Notizen, Kundennummer), Text-, Audio- und Videodaten. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist die Durchführung der von Ihnen gebuchten Videoberatung im Sinne des Art. 6(1) lit. b DSGVO.

Um Ihnen die Möglichkeit zu bieten, uns Dokumente zur Verfügung zu stellen, nutzen wir eine Austauschplattform des Unternehmens ownCloud GmbH (Rathsbergstr. 17, 90411 Nürnberg). Die ownCloud GmbH ist Auftragsverarbeiter von uns. Ihre Daten werden hierbei auf Servern innerhalb der EU für den Versand an uns zwischengespeichert und anschließend

bei Bedarf durch unsere Mitarbeiter Ihren Vertragsunterlagen zugeordnet. Die von Ihnen hochgeladene Daten werden gesichert an uns übermittelt. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist die Durchführung der von Ihnen gebuchten Videoberatung im Sinne des Art. 6(1) lit. b DSGVO.

Eine Aufzeichnung der durchgeführten Videoberatung erfolgt nicht. Informationen und personenbezogene Daten, die Sie uns im Rahmen der Videoberatung mitteilen, nutzen und speichern wir bei Bedarf zur Angebotserstellung oder Vertragsdurchführung oder Vertragsanbahnung im Sinne der Art. 6 (1) lit. b und Art 6 (1) lit. f DSGVO. Für die Vertragsanbahnung oder Vertragsdurchführen gelten die jeweiligen Datenschutzbestimmen, welche wir Ihnen im Rahmen des Vertragsschlusses mitgeteilt haben.

Wir löschen personenbezogene Daten grundsätzlich dann, wenn kein Erfordernis für eine weitere Speicherung besteht. Ein Erfordernis kann insbesondere dann bestehen, wenn die Daten noch benötigt werden, um vertragliche Leistungen zu erfüllen, Gewährleistungs- und ggf. Garantieansprüche prüfen und gewähren oder abwehren zu können. Im Falle von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten kommt eine Löschung erst nach Ablauf der jeweiligen gesetzlichen Aufbewahrungspflicht in Betracht.

4.8 WhatsApp als Kontaktkanal

Ein Kontakt zwischen Ihnen und uns über WhatsApp erfolgt freiwillig und ausschließlich auf Ihre Initiative hin auf Grundlage einer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). 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 allgemeinen Anfragen per WhatsApp zu kontaktieren.

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.

Die WhatsApp Ireland Limited übermittelt Ihre personenbezogenen Daten in die USA. Die USA bieten kein hinreichendes Datenschutzniveau. Jede Übermittlung personenbezogener Daten findet aber unter Einhaltung der in den Art. 44–50 DSGVO niedergelegten Bedingungen sowie der sonstigen Bestimmungen der DSGVO statt, um sicherzustellen, dass das dadurch gewährleistete Schutzniveau für natürliche Personen gewahrt wird.

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, Ihre Telefon- und Kundennummer oder beispielweise ein Foto Ihres Zählerstandes.

Bitte teilen Sie uns im Rahmen einer Serviceanfrage (z. B. Zählerstandsmeldung) per WhatsApp keine über unseren Service hinausgehenden persönlichen Daten mit. Bitte beachten Sie ebenfalls, dass das von Ihnen übermittelte Foto des Zählerstandes ausschließlich Ihren Zähler, die Zählernummer sowie den jeweiligen Zählerstand abbilden darf und sich hierauf keine Inhalte befinden, die die Rechte und Interessen Dritter verletzen. Persönliche Vertrags- und Kundendaten werden wir ausschließlich über alternative Kommunikationswege mit Ihnen austauschen.

Bitte beachten Sie, dass wir unseren Mitarbeitern während eines Chats ermöglichen, Ihren Chatverlauf zu sehen und eine Vorschau Ihrer Nachrichten anzeigen zu lassen.

Die Kommunikationsvorgänge werden für 30 Tage gespeichert. Die Speicherung Ihrer Daten über den Bearbeitungszeitraum hinaus erfolgt auf Grundlage einer Interessenabwägung nach Art. 6 (1) lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse besteht hierbei in der Möglichkeit anonymisierte Auswertungen unserer Kundenkommunikation durchzuführen sowie bei etwaigen späteren Rückfragen Ihnen optimal helfen zu können. Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechtigte Interesse von uns nicht, da wir diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwenden und Sie ebenfalls von einer effizienten und optimierten Beantwortung Ihrer Anfragen profitieren.

4.9 Chatbot Isi

Auf unserer Website stellen wir Ihnen einen automatisierten Chatbot zur Verfügung, um Ihnen bei Fragen und Anliegen rund um die Produkte und Dienstleistungen der ELE schnelle Hilfe anbieten zu können. Bei unserem Chatbot handelt es sich um ein textbasiertes Softwaresystem, das durch die Verwendung unterschiedlichster Technologien versucht, den Kontext und die Absicht einer Anfrage zu verstehen. Es handelt sich also nicht um einen menschlichen Kundenberater.

Ein Kontakt zwischen Ihnen und dem Chatbot erfolgt freiwillig und ausschließlich auf Ihre Initiative hin. Sie können die Beratung jederzeit durch das Schließen der Nutzeroberfläche bzw. durch das Schließen des Chatfensters abbrechen. Sie allein entscheiden über die von Ihnen selbst vorgenommenen Eingaben, welche Daten Sie im Rahmen der Beratung über Ihre Person bekanntgeben. Innerhalb der Nutzeroberfläche kommunizieren Sie über eine verschlüsselte Internetverbindung. Dies verhindert den Zugriff unberechtigter Dritter auf die Inhalte des Chats.

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 berechtigten Interessen von ELE. Durch den Einsatz des Chatbots kann ELE Ihnen eine auf Sie maßgeschneiderte Beratung ermöglichen. ELE hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten dementsprechend 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 dieses berechnete Interesse von ELE nicht, da ELE diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und Sie zudem selbst entscheiden, ob Sie den Chatbot nutzen möchten. Zum Zwecke der Dokumentation werden die Unterhaltungen und deren Daten für einen Zeitraum von 30 Tagen gespeichert.

Bitte beachten Sie, dass es in ausgewählten Fällen erforderlich sein kann, Ihr Anliegen an einen persönlichen Berater weiterzuleiten. In diesem Fall schaltet sich ein menschlicher Kundenberater in das offene Interface ein und übernimmt die ungelöste Konversation. Der automatisierte Chat wird dann in einen Live-Chat transferiert. Innerhalb fest definierter Servicezeiten kann ein Live-Chat auch auf Ihren Wunsch hin erfolgen. Während eines Live-Chats ermöglichen wir unseren Mitarbeitern, Ihren Chatverlauf zu sehen und eine Vorschau Ihrer Nachrichten anzeigen zu lassen.

In unserem Chatbot haben Sie außerdem die Möglichkeit, uns einen Rückrufwunsch mitzuteilen. In diesem Zusammenhang speichern wir Ihre Telefonnummer sowie die von Ihnen übermittelten Daten. Die Übertragung der Daten und Informationen erfolgt über eine gesicherte Verbindung an unser Beratungsteam des Kunden-Servicecenters und wird ausschließlich dazu verwendet, Sie einmalig anzurufen. Ihre Telefonnummer ist dabei nicht für andere Nutzer unseres Service sichtbar. Die telefonische Kontaktaufnahme erfolgt durch uns ausschließlich auf Ihre im Chatbot hinterlegte Rufnummer. Ihre Daten werden nach Abschluss des Vorgangs gelöscht.

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 Förderprogramms 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 Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer Personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Abwicklung der Förderprogramme, an denen Sie teilnehmen. 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.

Die ELE löscht die Personenbezogenen Daten von Teilnehmern des Förderprogramms, wenn dieses beendet ist, sämtliche Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzliche Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen.

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, Newsletter-Abos 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.

Soweit Sie eingewilligt haben, werden wir 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 in der Einwilligungserklärung konkret dargestellten Daten nimmt ELE ausschließlich nach Ihrer vorherigen informierten Einwilligung vor. Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung bildet daher Ihre Einwilligung.

Sie haben das Recht, die Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird. Am Einfachsten können Sie Ihren Widerruf an die oben genannten Kontaktdaten richten.

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.ldi.nrw.de), Kavalleriestr. 2-4, 40213 Düsseldorf, Telefon: 0211/38424-0, Telefax: 0211/38424-10, E-Mail: poststelle@ldi.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.**