# Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten

Die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sieht unter anderem Informationspflichten bei der Erhebung personenbezogener Daten (alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen) vor. Beim Abschluss und der Erfüllung von Verträgen werden gegebenenfalls nicht nur Daten unseres Kunden selbst erhoben, sondern z. B. auch von dessen Mitarbeitern, Dienstleistern oder Erfüllungsgehilfen (nachfolgend „sonstige Betroffene"), etwa im Rahmen der Benennung als Ansprechpartner. Gerne möchten wir Sie daher als unseren Kunden oder als sonstigen Betroffenen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten sowie Ihre Rechte aus der DSGVO informieren. Diese Information gilt nicht für die Verarbeitung von Daten, die keinen Personenbezug (siehe oben) aufweisen.

## 1. Wer ist für die Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten verantwortlich und an wen kann ich mich bei Fragen wenden?

Verantwortlicher im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (z. B. DSGVO) für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist:

**Stadtwerke Bielefeld GmbH**
**Schildescher Straße 16**
**33611 Bielefeld**
**E-Mail: info@stadtwerke-bielefeld.de**
**Telefon: 0521/ 51 90**
**www.stadtwerke-bielefeld.de**

Unser/e Datenschutzbeauftragte/r steht Ihnen für Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter **Datenschutz@stadtwerke-bielefeld.de**, unter der **Telefonnummer 0521/ 51 4600** oder unter der **o. g. Adresse mit dem Zusatz „Der Datenschutzbeauftragte"** gerne zur Verfügung.

## 2. Welche Arten von personenbezogenen Daten werden verarbeitet? Zu welchen Zwecken und auf welcher Rechtsgrundlage erfolgt die Verarbeitung?

### 2.1. Wir verarbeiten folgende Kategorien personenbezogener Daten:

**Daten unseres Kunden:**

- Identifikations- und Kontaktdaten (z. B. Familien- und Vorname, Adresse, Kundennummer, ggf. Firma, ggf. Registergericht und -nummer, ggf. GLN/DVGW-Codenummer, ggf. Vertragskontonummer)
- Daten zur Identifikation der Verbrauchs- bzw. Einspeisestelle (z. B. Zählernummer, Identifikationsnummer der Marktlokation (Entnahmestelle))
- Angaben zum Belieferungszeitraum,
- Verbrauchs- und Einspeisedaten,
- Abrechnungsdaten (z. B. Bankverbindungsdaten)
- Daten zum Zahlungsverhalten

**Daten von sonstigen Betroffenen (z. B. Mitarbeiter, Dienstleister oder Erfüllungsgehilfen unseres Kunden):**

- Kontaktdaten (z. B. Familien- und Vorname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer) und
- Berufs- oder Funktionsbezeichnungen (z. B. Dipl.-Ing., Leiter Vertrieb).

### 2.2. Die personenbezogenen Daten werden zu den folgenden Zwecken auf folgender Rechtsgrundlage verarbeitet:

- Daten unseres Kunden zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses mit unserem Kunden und der diesbezüglichen Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.
- Daten unseres Kunden und sonstiger Betroffener zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z. B. aus dem Messstellenbetriebsgesetz (MsbG) sowie wegen handels- oder steuerrechtlicher Vorgaben) auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO.
- Daten unseres Kunden und sonstiger Betroffener zur Wahrnehmung von Aufgaben, die im öffentlichen Interesse liegen (z. B. aus dem MsbG), auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. e) DSGVO.
- Daten sonstiger Betroffener zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses mit unserem Kunden und der diesbezüglichen Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO, da die Erfüllung des Vertragsverhältnisses mit unserem Kunden und die diesbezügliche Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen sowohl unser berechtigtes Interesse als auch das unseres Kunden darstellt.
- Daten unseres Kunden und sonstiger Betroffener zur Direktwerbung betreffend unseren Kunden auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO, da Direktwerbung unser berechtigtes Interesse darstellt. Hierbei umfassen unsere berechtigten Interessen die Pflege bereits bestehender Geschäftsbeziehungen sowie die Information über eigene Produkte und Dienstleistungen.
- Daten unseres Kunden und sonstiger Betroffener gegebenenfalls auch zur Telefonwerbung und/oder zur E-Mail-Werbung auf Grundlage einer ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO. Im Falle von Telefonwerbung gilt dies nur bezüglich unserer privaten Kunden (keine Gewerbetreibende). Eine Einwilligung zur Telefonwerbung und/oder E-Mail-Werbung können Sie jederzeit uns gegenüber (Kontaktdaten unter 1.) widerrufen. Der Widerruf der Einwilligung erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung.
- Daten unseres privaten Kunden sofern uns eine ausdrückliche Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO vorliegt:
  - Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren
  - Kontaktaufnahme zu Werbezwecken
  - Datenauswertungen und –analysen gemäß Art. 4 Abs. 4 DSGVO
  - Weitergabe von Daten innerhalb der Unternehmensgruppe der Stadtwerke Bielefeld (moBiel GmbH, BITel Gesellschaft für Telekommunikation mbH, BBF – Bielefelder Bäder und Freizeit GmbH), insbesondere zu Werbezwecken sowie zur Auswertung und Analyse gemäß Art. 4 Abs. 4 DSGVO
- Daten zum Zahlungsverhalten unseres Kunden zur Bewertung der Bonität auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DSGVO, da eine Bewertung des Zahlungsverhaltens des Kunden erforderlich ist, um über Bedingungen eines Vertrages mit dem betroffenen zu entscheiden (bspw. Gewähren von Ratenzahlungen) und die Minimierung von Ausfallrisiken unser berechtigtes Interesse darstellt.
- Wir behalten uns vor, Daten unseres Kunden zur Bewertung der Kreditwürdigkeit auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO als vorvertragliche Maßnahme und Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO an Auskunfteien zu übermitteln, da die Ermittlung der Kreditwürdigkeit unseres Kunden zur Minimierung von Ausfallrisiken und zur ordnungsgemäßen Vertragsabwicklung unser berechtigtes Interesse darstellt.
  - In diesem Zusammenhang werden der Auskunftei Creditreform Bielefeld Riegel & Unger KG, Sunderweg 3, 33649 Bielefeld oder einer anderen anerkannten Auskunftei zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit personenbezogene Daten zur Identifikation unseres Kunden (Name, Anschrift und Geburtsdatum) übermittelt
  - Nähere Informationen zur Datenverarbeitung bei Creditreform erhalten Sie online unter www.creditreform.de/bielefeld/datenschutz.
- Wir behalten uns vor, Daten unserer Kunden zur Adressermittlung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO an die CRIF GmbH, Victor-Gollancz-Straße 5, 76137 Karlsruhe zu übermitteln. Unser berechtigtes Interesse besteht in der ordnungsgemäßen Zustellung von Vertragsdokumenten, Steigerung von Effizienzen durch Vermeidung von Fehlzustellungen sowie der Einhaltung gesetzlicher oder vertraglicher Informationspflichten. Nähere Informationen zur Datenverarbeitung bei der CRIF erhalten Sie online unter: https://www.crif.de/datenschutz/.

### 2.3. Entwicklung, Nutzung und Weiterentwicklung von Prozessen mithilfe KI-gestützter Systeme:

Wir setzen KI-Systeme ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Regelungen, insbesondere der KI-Verordnung ein. Wir stellen sicher, dass unsere Mitarbeitenden über die erforderliche KI-Kompetenz verfügen.

2.3.1. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aus den nachfolgend genannten Verarbeitungszwecken kann mithilfe von KI-Unterstützung erfolgen. Wir setzen KI-Systeme ein, um Prozesse zu vereinfachen, unseren Kundenservice zu verbessern, Effizienzen durch die Weiter- und Neuentwicklung von Funktionen sowie der Optimierung unserer Geschäftsprozesse und die Kundenzufriedenheit zu steigern.
Wir setzen künstliche Intelligenz insbesondere bei den nachfolgenden Verarbeitungen ein:

- Optimierung von Produkten, Dienstleistungen und Prozessen. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gem. Ziff. 2.3.2. Insbesondere liegt unser berechtigtes Interesse in der Verbesserung der Datenqualität, in der Steigerung von Effizienzen, im ressourcenschonenden Einsatz von Personal und der Beschleunigung der Bearbeitung von Kund:innenanliegen.
- Analyse von Daten auf bestimmte Muster (u.a. zur Prozessoptimierung, Verbesserung der internen Abläufe und Betrugsprävention). Soweit möglich, werden Ihre Daten in anonymisierter oder pseudonymisierter Form weiterverarbeitet. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gem. Ziff. 2.3.2. Unser berechtigtes Interesse besteht insbesondere in der Erkennung und Verhinderung von Betrugsfällen, missbräuchlichen Nutzungen und sonstigen Unregelmäßigkeiten, um unsere Kund:innen, Geschäftspartner und das Unternehmen vor finanziellen Schäden zu schützen.
- Gewährleistung der IT-Sicherheit: Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gem. Ziff. 2.3.2. Unser berechtigtes Interesse besteht in der Aufrechterhaltung eines sicheren und störungsfreien IT-Betriebs sowie dem Schutz vor Sicherheitsvorfällen und missbräuchlichen Zugriffen.
- Auswertung von Kund:innenfeedback: Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gem. Ziff. 2.3.2. Unser berechtigtes Interesse besteht in der Messung und Verbesserung der Kund:innenzufriedenheit sowie der kontinuierlichen Weiterentwicklung unserer Produkte, Dienstleistungen und Kundenkontaktprozesse auf Grundlage von Kundenrückmeldungen.

2.3.2. Die KI-unterstützte Verarbeitung erfolgt auf Grundlage der unter Ziffer 2.2 genannten Rechtsgrundlagen, insbesondere gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) (Vertragserfüllung) und Art.6 Abs.1 lit. f) DSGVO (berechtigtes Interesse). Für die Entwicklung und Weiterentwicklung unserer KI-Services sowie die Verbesserung unserer Geschäftsprozesse stützen wir uns auf ein berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Verbesserung und Effizienzsteigerung bei der Verarbeitung von Kundenanliegen.

**2.4. Training KI-gestützter Systeme:**
Wir verwenden Ihre Daten in anonymisierter oder mindestens in pseudonymisierter Weise zum Training von KI-gestützten Systemen. Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Das berechtigte Interesse umfasst die Verbesserung unseres Kundenservices, die Optimierung und Weiterentwicklung unserer internen Prozesse.

## 3. Erfolgt eine Offenlegung meiner personenbezogenen Daten gegenüber anderen Empfängern?

Eine Offenlegung bzw. Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt – soweit im Rahmen der unter **2.** genannten Zwecke jeweils erforderlich – ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern:

- Messstellenbetreiber
- Bilanzkreisverantwortliche
- Netzbetreiber
- Marktgebietsverantwortliche
- Unternehmen der Unternehmensgruppe der Stadtwerke Bielefeld (moBiel GmbH, BITel Gesellschaft für Telekommunikation mbH, BBF-Bielefelder Bäder und Freizeit GmbH, Bielefelder Netz GmbH, Interargem GmbH, MVA Bielefeld-Herford GmbH, Enertec Hameln GmbH) sowie die Stadt Bielefeld
- Auskunfteien
- Abrechnungsdienstleister oder Kreditinstitute
- kooperierende Dienstleister, z.B. bei Kombiprodukten
- IT-Dienstleister
- Inkasso-Dienstleister und Rechtsanwälte
- andere Berechtigte (z. B. Behörden und Gerichte), soweit hierzu eine gesetzliche Verpflichtung oder Berechtigung besteht.

Sofern wir uns bei der Erfüllung der unter 2. genannten Zwecke externen Dienstleistern bedienen und diese als Auftragsverarbeiter i.S.d. Art. 28 DSGVO gelten, sind diese durch uns zum sorgfältigen Umgang mit Ihren Daten verpflichtet worden.

## 4. Erfolgt eine Übermittlung meiner personenbezogenen Daten an oder in Drittländer?

Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten unseres Kunden in ein Drittland, welches nicht unter den Geltungsbereich der DSGVO fällt, erfolgt durch uns grundsätzlich nicht. Sollte, in Einzelfällen, eine solche Übermittlung dennoch erfolgen, geschieht dies nur, sofern für die entsprechenden Länder ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission vorliegt oder sofern die Unternehmen im Drittland uns den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten durch geeignete und angemessene Maßnahmen (z.B. Standarddatenschutzklauseln) zugesichert haben.

## 5. Für welche Dauer werden meine personenbezogenen Daten gespeichert?

Personenbezogene Daten werden zu den unter **2.** genannten Zwecken solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Bestehen gesetzliche Aufbewahrungspflichten, insbesondere aus dem Handels- und Steuerrecht (§§ 147 AO, 257 HGB), sind wir verpflichtet, die Daten bis zum Ablauf dieser Fristen zu speichern. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden Ihre personenbezogenen Daten solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtliches Interesse unseres Unternehmens an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus, oder bis Sie der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung widersprechen oder eine hierfür erteilte Einwilligung widerrufen.

## 6. Welche Rechte habe ich in Bezug auf die Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten?

Sie haben uns gegenüber insbesondere folgende Rechte hinsichtlich der Sie betreffenden personenbezogenen Daten:

- **Recht auf Auskunft** über Ihre gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO),
- **Recht auf Berichtigung**, wenn die Sie betreffenden gespeicherten Daten fehlerhaft, veraltet oder sonst wie unrichtig sind (Art. 16 DSGVO),
- **Recht auf Löschung**, wenn die Speicherung unzulässig ist, der Zweck der Verarbeitung erfüllt und die Speicherung daher nicht mehr erforderlich ist oder Sie eine erteilte Einwilligung zur Verarbeitung bestimmter personenbezogener Daten widerrufen haben (Art. 17 DSGVO),
- **Recht auf Einschränkung** der Verarbeitung, wenn eine der in Art. 18 Abs. 1 DSGVO genannten Voraussetzungen gegeben ist (Art. 18 DSGVO),
- **Recht auf Übertragung** der von Ihnen bereitgestellten, Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DSGVO),
- **Recht auf Widerruf einer erteilten Einwilligung**, wobei der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis dahin aufgrund der Einwilligung erfolgten Verarbeitung nicht berührt (Art. 7 Abs. 3 DSGVO) und
- **Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde** (Art. 77 DSGVO).
- **Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde** (Art. 77 DSGVO).

## 7. Ist die Bereitstellung der personenbezogenen Daten gesetzlich oder vertraglich vorgeschrieben oder für einen Vertragsabschluss erforderlich? Besteht eine Pflicht, die personenbezogenen Daten bereitzustellen, und welche möglichen Folgen hätte die Nichtbereitstellung?

Im Rahmen des Vertragsverhältnisses hat unser Kunde uns diejenigen personenbezogenen Daten (vgl. unter **2.**) bereitzustellen, die für den Abschluss und die Durchführung des Vertragsverhältnisses und die Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind. Dazu gehören der Natur der Sache nach auch Kontaktdaten von Mitarbeitern oder Dritten (z. B. Erfüllungsgehilfen oder Dienstleister), denen sich unser Kunde einvernehmlich mit diesen bedient. Ohne die erforderlichen Daten sowie gegenseitige persönliche Kommunikation mit den zuständigen Mitarbeitern – bzw. falls unser Kunde es wünscht, weiteren Dritten – kann das Vertragsverhältnis gegebenenfalls nicht abgeschlossen bzw. erfüllt werden.

## 8. Erfolgt eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling?

Zum Abschluss und zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses findet keine automatisierte Entscheidungsfindung statt. In manchen Fällen verarbeiten wir jedoch die Daten unseres Kunden, um bestimmte persönliche Aspekte (insb. persönliche Vorlieben und Interessen) zu bewerten. Diese Verarbeitung gilt als Profiling gemäß Art. 4 Nr. 4 DSGVO. Hierbei verknüpfen wir die Daten unseres Kunden, die wir rechtmäßig erhalten haben und werten diese aus. Diese Datenverarbeitung nehmen wir insbesondere vor, um die Kommunikation als auch Beratung unseres Kunden bestmöglich durchführen zu können. Ebenso soll eine individuelle sowie passgenaue Werbeansprache ermöglicht werden.

## 9. Aus welchen Quellen stammen die verarbeiteten personenbezogenen Daten?

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit unserem Kunden von diesem oder von Ihnen erhalten. Wir verarbeiten auch personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen, z. B. aus Grundbüchern, Handelsregistern und dem Internet, zulässigerweise gewinnen durften. Außerdem verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir zulässigerweise von Unternehmen innerhalb unseres Konzerns oder von Dritten, z. B. Netzbetreibern, erhalten.

**Widerspruchsrecht**

**Sie können uns gegenüber jederzeit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung ohne Angabe von Gründen widersprechen. Wir werden die personenbezogenen Daten nach dem Eingang des Widerspruchs nicht mehr für die Zwecke der Direktwerbung verarbeiten und die Daten löschen, wenn eine Verarbeitung nicht zu anderen Zwecken (beispielsweise zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses) erforderlich ist.**

**Auch anderen Verarbeitungen, die wir auf die Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. e) DSGVO liegt, oder auf ein berechtigtes Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO stützen, können Sie uns gegenüber aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit unter Angabe dieser Gründe widersprechen. Wir werden die personenbezogenen Daten im Falle eines begründeten Widerspruchs grundsätzlich nicht mehr für die betreffenden Zwecke verarbeiten und die Daten löschen, es sei denn, wir können zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.**

**Der Widerspruch ist an**
**Stadtwerke Bielefeld GmbH, Kundenservice**
**Schildescher Straße 16, 33611 Bielefeld**
**Telefon: (0521) 51-90, Telefax: (0521) 51-47 18**
**kundenservice@stadtwerke-bielefeld.de**
**zu richten.**