

# Datenschutzhinweise (EU-DSGVO) der Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH

## 1. Allgemeines

Wir nehmen den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten wie Name, Adresse oder Telefonnummer sehr ernst. Durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen stellen wir beim Erheben, Verarbeiten und Nutzen Ihrer Daten Ihre Rechte sicher. Unsere Datenverarbeitung betreiben wir in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz. Die Datenschutzhinweise gelten für die Service-Angebote der STADTWERKE NEUSTADT AN DER WEINSTRASSE (im Folgenden STADTWERKE NEUSTADT genannt). Auf unserer Homepage sind Links auf Informationen von Dritten gesetzt, deren Inhalt wir uns nicht zu Eigen machen und daher keine Haftung für eventuelle Datenschutzverletzungen in anderen Angeboten übernehmen.

**Verantwortlicher für die Datenverarbeitung** Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH  
Schlachthofstraße 60  
67433 Neustadt an der Weinstraße  
Telefon: 06321 402-271  
Telefax: 06321 402-213  
E-Mail: [kundenservice@swneustadt.de](mailto:kundenservice@swneustadt.de)  
Internet: [www.swneustadt.de](http://www.swneustadt.de)

## Personenbezogene Daten

In der Regel können Sie unsere Webseiten besuchen, ohne dass wir persönliche Daten von Ihnen benötigen. Informationen, die aus den Anmeldungen und den Protokolldateien zur Verfügung stehen, werden von uns anonymisiert verwendet, um unsere Angebote und Inhalte der Webseiten stetig für Sie zu verbessern und die Funktionsfähigkeit zu gewährleisten. Dabei können keinerlei Rückschlüsse auf Sie als einzelne Person genommen werden. Im Einzelnen speichern wir die IP-Adresse, den Browsertyp und das Betriebssystem Ihres Computers, die Webseite, von der aus Sie uns besuchen, die Seiten, die Sie bei uns besuchen, sowie Datum und Uhrzeit Ihres Besuches. Persönliche Daten wie beispielsweise Name, Anschrift oder E-Mail-Adresse werden nur dann erhoben, gespeichert und verarbeitet, wenn Sie in Kontakt mit uns treten, die Service-Angebote oder das Online-Portal nutzen oder aber einen Vertrag abschließen wollen und die zur Bearbeitung notwendigen Daten angeben

## Kontaktformular

Auf unserer Internetseite (extern gehostet) haben Sie die Möglichkeit einer schnellen elektronischen Kontaktaufnahme zu unserem Unternehmen. Wenn Sie unser Kontaktformular nutzen, werden Ihre Angaben aus dem Formular inklusive der von Ihnen dort angegebenen Kontaktdaten zwecks Bearbeitung der Anfrage und für den Fall von Anschlussfragen bei uns gespeichert. Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung sind, in Abhängigkeit vom Inhalt Ihrer Anfrage, die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen oder Vertragserfüllung, die Wahrung unserer berechtigten Interessen unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen (Interessensabwägung) oder Ihre Einwilligung.

## Gewinnspiele

Zur Teilnahme an unseren Gewinnspielen ist es erforderlich, dass Sie uns Ihre personenbezogenen Daten wie z. B. Name, Adresse, E-Mailadresse, Alter und Telefonnummer mitteilen. Die Daten verwenden wir ausschließlich zur Ermittlung der Gewinnerinnen und Gewinner. Rechtsgrundlage der Verarbeitung ist Ihre erteilte Einwilligung im Rahmen der Teilnahme am Gewinnspiel. Sofern Sie uns hierfür eine gesonderte Einwilligung erteilen, informieren wir Sie zusätzlich über interessante Produkte und über Neuigkeiten in der Energiebranche. Ihr Einverständnis dazu können Sie jederzeit bei uns unter den oben angegebenen Kontaktdaten widerrufen.

## Sicherheit der Datenübermittlung

Für die Übermittlung der Daten wird unter Verwendung eines Sicherheitsservers eine Verschlüsselungstechnologie (TLS-Transport Layer Security) eingesetzt, die Ihre Daten vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und unberechtigtem Zugriff schützt. Die Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung kontinuierlich verbessert. Browserseitig wird angezeigt, dass die Datenübertragung unter Anwendung der Verschlüsselungstechnologie auch tatsächlich stattfindet. Obwohl der Schutz der personenbezogenen Daten nach besten Kräften erfolgt, übernimmt die STADTWERKE NEUSTADT keine Gewähr für die Sicherheit der Informationen, während diese vom Kunden an die STADTWERKE NEUSTADT übertragen werden.

## Sorgfaltspflicht

Wir weisen darauf hin, dass Zugangsinformationen vertraulich behandelt und vor dem Zugriff durch Dritte geschützt werden sollen. Bei Nutzung eines PCs durch mehrere Anwender sollte das Browserfenster geschlossen werden, wenn die Kommunikation mit uns beendet wurde.

## Verwendung von Cookies

Beim Besuch unserer Website kann es vorkommen, dass wir Informationen in Form eines "Cookie" auf Ihrem Computer ablegen, die ihn bei Ihrem nächsten Besuch automatisch wiedererkennen. Cookies erlauben es beispielsweise, unsere Webseiten Ihren Interessen anzupassen oder Ihr Kennwort zu speichern, damit Sie es nicht jedes Mal neu eingeben müssen. Wenn Sie nicht möchten, dass wir Ihren Computer wiedererkennen, stellen Sie Ihren Internet Browser bitte so ein, dass er Cookies von Ihrer Computerfestplatte löscht, alle Cookies blockiert oder Sie warnt, bevor ein Cookie gespeichert wird.

## **2. Zwecke der Datenerhebung und –verwendung beim Abschluss von Verträgen, der Nutzung von Service-Angeboten sowie unseres Online-Portals**

Wenn Sie unsere Service-Angebote oder unser Online-Portal nutzen oder aber einen Vertrag abschließen möchten, werden personenbezogene Daten von Ihnen verarbeitet. Diese umfassen Identifikations- und Kontaktdaten (z. B. Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Auftrags- und Umsatzdaten (z. B. Bankdaten, Verbrauchs- und Abrechnungsdaten) sowie Daten bzgl. unserer Kommunikation mit Ihnen. Soweit es sich nicht um freiwillige Angaben handelt, sind die Daten notwendig, um die Serviceangebote nutzen zu können oder Verträge abzuschließen bzw. abzuwickeln.

### **Vertragsabwicklung**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und zur Vertragserfüllung. Ihre personenbezogenen Daten nutzen wir z.B. für Abrechnung und Rechnungs- sowie ggf. Mahnversand und zur Kommunikation mit Ihnen. Die Rechtsgrundlage ist die Erfordernis der Verarbeitung im Rahmen der Vertragsanbahnung, sowie für die Erfüllung und Durchführung Ihres mit uns abgeschlossenen Vertrags.

### **Prüfung der Bonität**

Im Rahmen des Vertragsabschlusses behalten wir uns vor, soweit es im Einzelfall vertraglich vereinbart ist, Bonitätsauskünfte von Auskunftsteilen abzufragen. Hierfür übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten (Name, Anschrift, Geschlecht und Geburtsdatum) an Auskunftsteilen. Im Falle einer negativen Auskunft behalten wir uns vor, einen Vertragsabschluss abzulehnen. Die Rechtsgrundlage ist die Wahrung unseres berechtigten Interesses unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen (Interessensabwägung). Unser berechtigtes Interesse an der Bewertung Ihrer Bonität liegt in der Reduzierung von Zahlungsausfallrisiken.

### **Automatisierte Entscheidungsfindung**

Zur Begründung und Durchführung dieses Vertrages findet keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt.

### **Werbliche Ansprache und bedarfsgerechte Produktgestaltung**

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten um Sie über unsere eigenen Produkte und Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Energieversorgung zu informieren (Direktwerbung). Voraussetzung für die werbliche Ansprache auf anderem als dem Postweg ist das Vorliegen Ihrer Einwilligung oder einer gesetzlichen Rechtfertigungsgrundlage. Rechtsgrundlage für die werbliche Ansprache ist unser berechtigtes Interesse unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen (Interessensabwägung), Sie über unsere Produkte und Dienstleistungen zu informieren.

Um Ihnen auf Sie zugeschnittene Produkte und Dienstleistungen anbieten zu können, ergänzen wir Ihre personenbezogenen Daten um erworbene oder öffentlich zugängliche soziodemographische Daten und führen interne Auswertungen durch. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen (Interessensabwägung), Ihnen individuelle Angebote für Produkte und Dienstleistungen machen zu können.

Die STADTWERKE NEUSTADT führen zudem Auswertungen zur bedarfsgerechten Produkt-, Dienstleistungs- und Prozessgestaltung durch. Ihre personenbezogenen Daten werden grundsätzlich in anonymisierter Form verarbeitet. Sollte eine anonymisierte Form wegen sachlicher Gründe nicht möglich oder nicht sinnvoll sein, werden die Daten pseudonymisiert. Rechtsgrundlage ist das Vorliegen eines berechtigten Interesses unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen (Interessensabwägung). Das berechtigte Interesse der STADTWERKE NEUSTADT liegt darin, gezielt Produkte, Dienstleistungen und Services sowie Werbemaßnahmen weiter zu optimieren.

Ihre Einwilligung vorausgesetzt können Ihnen die STADTWERKE NEUSTADT eigene Produkte, Dienstleistungen und Services anbieten.

### **Durchführung von Markt- und Meinungsforschung**

Sofern Sie nicht widersprochen haben, übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten an Markt- und Meinungsforschungsinstitute damit diese in unserem Auftrag Umfragen durchführen können. Unser Ziel ist es, durch Ihre Rückmeldungen Rückschlüsse u.a. auf Markenwahrnehmung, Energietrends und Kundenpräferenzen im Energiemfeld ziehen zu können. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist das Vorliegen eines berechtigten Interesses unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen (Interessensabwägung). Unser berechtigtes Interesse besteht in der systematischen Sammlung, Aufarbeitung und Analyse von Daten über den Energiemarkt zur Informationsgewinnung für Strategie- und Marktentscheidungen.

## **3. Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten**

Innerhalb der STADTWERKE NEUSTADT erhalten diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten Zwecke brauchen. Auch von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen können zu diesen Zwecken personenbezogene Daten erhalten. Die Einbindung von Dienstleistern und Erfüllungsgehilfen erfolgt unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und umfasst Unternehmen in den Kategorien IT-Dienstleistungen, Kundenservice, Callcenter, Abrechnung (z.B. auch kommunaler Abwasserbetrieb), Druckdienstleistungen, Auskunftsteilen, Inkasso, Beratung und Consulting, Vertrieb und Marketing sowie ausgewählte Handwerker und sonstige Fachbetriebe (z. B. Installateure) soweit dies für die jeweilige Leistungserbringung erforderlich ist.

Darüber hinaus geben wir Informationen über Sie nur weiter, wenn gesetzliche Bestimmungen dies fordern, Sie eingewilligt haben oder wir zur Erteilung einer Auskunft befugt sind. Unter diesen Voraussetzungen können Empfänger personenbezogener Daten z. B. andere Unternehmen oder vergleichbare Einrichtungen, an die wir zur Durchführung der Geschäftsbeziehung mit Ihnen personenbezogene Daten übermitteln (z.B. Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Zertifizierungsstellen), Prüfungsgesellschaften (z. B. Steuer- und Wirtschaftsprüfer), öffentliche Stellen und Institutionen (z. B. Behörden) bei Vorliegen einer zwingenden Rechtsvorschrift, einer gerichtlichen Entscheidung oder einer behördlichen Anordnung sowie Gerichte, Anwälte und Notare (z. B. bei Insolvenzverfahren), Versicherungen (Schadensfall) sein. In allen genannten Fällen stellen wir sicher, dass Dritte nur Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten, die für das Erbringen der einzelnen Aufgaben notwendig sind. Unter keinen Umständen verkaufen wir Ihre Daten an Dritte.

Sollten wir personenbezogene Daten an Dienstleister außerhalb der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessene Datenschutzgarantien (z. B. EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind. Für Informationen hierzu steht Ihnen unser/e Datenschutzbeauftragte/r unter den unten aufgeführten Kontaktdaten gerne zur Verfügung.

#### 4. Dauer der Datenspeicherung und Löschung der Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden gelöscht, wenn sie für die Zwecke, für die sie erhoben oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden, nicht mehr notwendig sind (z. B. weil unser Vertragsverhältnis beendet ist), keine gegenseitigen Ansprüche mehr bestehen und keine gesetzlichen Aufbewahrungsvorschriften (z.B. aus dem Handelsgesetzbuch und der Abgabenordnung) oder andere gesetzliche Rechtfertigungsgrundlagen für eine Speicherung vorliegen.

#### 5. Betroffenenrechte

##### Recht auf Widerspruch und Widerruf erteilter Einwilligungen

Sie können, sofern wir Ihre personenbezogenen Daten basierend auf einer sogenannten Interessensabwägung verarbeiten, der Speicherung oder Verwendung Ihrer Daten jederzeit aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, ganz oder teilweise für die Zukunft widersprechen, ohne dass die Rechtmäßigkeit einer bis dahin erfolgten Speicherung oder Verarbeitung berührt wird. Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten in diesem Fall nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Ein uneingeschränktes Widerspruchsrecht steht Ihnen gegen jede Art der Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung zu.

Der Widerruf ebenso wie der Widerspruch zur Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Markt- und Meinungsforschung ist zu richten an:

**Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH**  
**Schlachthofstraße 60**  
**67433 Neustadt an der Weinstraße**  
**Telefon: 06321 402-271**  
**Telefax: 06321 402-213**  
**E-Mail: kundenservice@swneustadt.de**

Sofern Sie Ihre Einwilligung zur Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung erteilt haben, können Sie diese jederzeit widerrufen, indem Sie unseren Kundenservice unter den oben genannten Kontaktdaten kontaktieren.

Der Widerruf der Einwilligung erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten.

Die Nutzung unserer Service-Angebote und unseres Online-Portals sowie der Abschluss eines Vertrages bleiben auch nach der Ausübung Ihres Rechts auf Widerspruch und dem Widerruf erteilter Einwilligungen möglich.

##### Recht auf Datenübertragbarkeit (Datenportabilität)

Sie haben das Recht, personenbezogene Daten, die Sie uns gegeben haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. Bitte beachten Sie dabei, dass alle Daten rund um Ihren Strom- und Gasanbieterwechsel bereits, gemäß den gesetzlichen Vorgaben, automatisiert durch die Marktteilnehmer verarbeitet werden und sie an dieser Stelle nichts weiter tun müssen.

##### Weitere Betroffenenrechte

Ihnen steht ein Auskunftsrecht bezüglich der über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten und ferner unter bestimmten, gesetzlich definierten Umständen ein Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten, Einschränkung der Verarbeitung („Sperrung“) und Löschung zu.

## 6. Einsatz von Analysetools

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist das Vorliegen eines berechtigten Interesses unter Berücksichtigung Ihrer schutzwürdigen Interessen (Interessensabwägung). Unser berechtigtes Interesse liegt in der Verbesserung und bedarfsgerechten Gestaltung unserer Website. Wir bitten Sie zu beachten, dass Sie Ihren Widerspruch gegen die Nutzung von Tracking Verfahren auf unserer Website nur selbst umsetzen können. Eine zentrale Durchführung ist technisch nicht möglich. Sie finden daher bei jedem Tracking Verfahren eine Erklärung, wie der Widerspruch von Ihnen umgesetzt werden kann.

### Einsatz von Matomo (ehemals Piwik)

(1) Diese Website nutzt den Webanalysedienst Matomo, um die Nutzung unserer Website analysieren und regelmäßig verbessern zu können. Über die gewonnenen Statistiken können wir unser Angebot verbessern und für Sie als Nutzer interessanter ausgestalten. Rechtsgrundlage für die Nutzung von Matomo ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

(2) Für diese Auswertung werden Cookies auf Ihrem Computer gespeichert. Die so erhobenen Informationen speichert der Verantwortliche ausschließlich auf seinem Server in [Deutschland]. Die Auswertung können Sie einstellen durch Löschung vorhandener Cookies und die Verhinderung der Speicherung von Cookies. Wenn Sie die Speicherung der Cookies verhindern, weisen wir darauf hin, dass Sie gegebenenfalls diese Website nicht vollumfänglich nutzen können. Die Verhinderung der Speicherung von Cookies ist durch die Einstellung in ihrem Browser möglich. Die Verhinderung des Einsatzes von Matomo ist möglich, indem Sie den folgenden Haken entfernen und so das Opt-out-Plug-in aktivieren: [Matomo iFrame].

(3) Diese Website verwendet Matomo mit der Erweiterung „AnonymizeIP“. Dadurch werden IP-Adressen gekürzt weiterverarbeitet, eine direkte Personenbeziehbarkeit kann damit ausgeschlossen werden. Die mittels Matomo von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen von uns erhobenen Daten zusammengeführt.

(4) Das Programm Matomo ist ein Open-Source-Projekt. Informationen des Drittanbieters zum Datenschutz erhalten Sie unter <https://matomo.org/privacy-policy>.

## 7. Einsatz von Plugins

### Google Maps

Diese Seite nutzt über eine API den Kartendienst Google Maps. Anbieter ist die Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA.

Zur Nutzung der Funktionen von Google Maps ist es notwendig, Ihre IP Adresse zu speichern. Diese Informationen werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Der Anbieter dieser Seite hat keinen Einfluss auf diese Datenübertragung. Die Nutzung von Google Maps erfolgt im Interesse einer ansprechenden Darstellung unserer Online-Angebote und an einer leichten Auffindbarkeit der von uns auf der Website angegebenen Orte. Dies stellt ein berechtigtes Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO dar. Mehr Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten finden Sie in der Datenschutzerklärung von Google: [www.google.de/intl/de/policies/privacy/](http://www.google.de/intl/de/policies/privacy/).

### YouTube

Unsere Website nutzt Plugins der von Google betriebenen Seite YouTube. Betreiber der Seiten ist die YouTube, LLC, 901 Cherry Ave., San Bruno, CA 94066, USA.

Wenn Sie eine unserer mit einem YouTube-Plugin ausgestatteten Seiten besuchen, wird eine Verbindung zu den Servern von YouTube hergestellt. Dabei wird dem YouTube-Server mitgeteilt, welche unserer Seiten Sie besucht haben.

Wenn Sie in Ihrem YouTube-Account eingeloggt sind, ermöglichen Sie YouTube, Ihr Surfverhalten direkt Ihrem persönlichen Profil zuzuordnen. Dies können Sie verhindern, indem Sie sich aus Ihrem YouTube-Account ausloggen.

Die Nutzung von YouTube erfolgt im Interesse einer ansprechenden Darstellung unserer Online-Angebote. Dies stellt ein berechtigtes Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO dar.

Weitere Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten finden Sie in der Datenschutzerklärung von YouTube unter: [www.google.de/intl/de/policies/privacy](http://www.google.de/intl/de/policies/privacy/).

## **8. Fragen und Beschwerden zum Datenschutz**

Bei Fragen oder Beschwerden zum Datenschutz steht Ihnen unser/e Datenschutzbeauftragte/r gerne zur Verfügung. Bitte richten Sie Ihr Anliegen an:

**Stadtwerke Neustadt an der Weinstraße GmbH**  
**Datenschutzbeauftragte/r**  
**Schlachthofstraße 60**  
**67433 Neustadt an der Weinstraße**  
**E-Mail: [datenschutz@swneustadt.de](mailto:datenschutz@swneustadt.de)**

Darüber hinaus haben Sie das Recht, sich mit Fragen oder Beschwerden an eine Aufsichtsbehörde zu wenden. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist

**Landesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz**  
**Hintere Bleiche 34**  
**55116 Mainz**

Unsere Informationen zu unseren Datenschutzhinweisen in ihrer jeweils aktuellen Fassung finden Sie auf unserer Internet-Seite unter <https://www.swneustadt.de/datenschutz> .