



Datenschutz-Informationen

Stand: 01.11.2024

1 Allgemeines

Wir von der Rhein Hessischen Energie- und Wasserversorgungs-GmbH (im nachfolgenden Rhein Hessische genannt) 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. Die Lieferung erfolgt zum Letztverbrauch in Niederdruck.

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, Abschlagshöhe, Bankdaten), Informationen über Ihre finanzielle Situation (z.B. Bonitätsdaten), Daten aus Smart-Home-Geräten (z.B. Heizungs-/Lichtsteuerungsdaten, Informationen über genutzte Sicherheitseinrichtungen etc.), Werbe- und Vertriebsdaten (d. h. Erkenntnisse aus Kundendatenanalysen).

Im Folgenden erfahren Sie, wie wir mit diesen Daten umgehen. Zur besseren Übersicht haben wir unsere Datenschutz-Information in Kapitel aufgeteilt.

2 Verantwortliche Stelle und Kontakt

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH, Binger Straße 135, 55218 Ingelheim, Telefon: 06132 7801-0, E-Mail: rhein Hessische@rhein Hessische.de.

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz der Rhein Hessischen haben (beispielsweise zur Auskunft und Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten), können Sie auch unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt (datschutz@rhein Hessische.de) mit unserem Datenschutzbeauftragten aufnehmen.

3 Zwecke, zu denen Ihre Daten erhoben und verarbeitet werden, und ihre Rechtsgrundlagen

3.1 Vertragsabwicklung

Die Rhein Hessische verarbeitet Ihre Daten zu Zwecken der Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit b) DSGVO. Dies beinhaltet u. a. die Abrechnung Ihrer Energielieferungen, den Versand von Rechnungen und ggf. Mahnungen sowie die Kommunikation mit Ihnen. Zur Erfüllung des Vertrages, d. h. zum Zwecke der Ermittlung Ihres Verbrauchs, der Abrechnungserstellung, Abwicklung der Zahlung sowie der Versendung von Schreiben, übermittelt die Rhein Hessische Ihre personenbezogenen Daten auch an Dritte (z. B. Messstellen- und Netzbetreiber, Versanddienstleister, Inkassodienstleister). Im Rahmen der Vertragsabwicklung verarbeitet die Rhein Hessische Ihre Daten, um zu prüfen, ob die Rhein Hessische einen Vertrag mit Ihnen abschließen kann. Hierzu verarbeitet die Rhein Hessische die von Ihnen angegebenen Daten. Die Durchführbarkeit des Vertrages ergibt sich sowohl aus prozessualen/technischen Gegebenheiten (z. B. Lieferstelle, Netzanschluss) als auch wirtschaftlichen Voraussetzungen (wirtschaftliche Zumutbarkeit, Bonitätsprüfung etc.). Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und Vertragsdurchführung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit b) DSGVO. Ohne diesen kann die Rhein Hessische den Vertrag nicht abschließen und abwickeln.

Die Rhein Hessische löscht Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitige Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzliche Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen.

Die maximale Speicherfrist auf Grundlage gesetzlicher Archivierungspflichten beträgt in der Regel 10 Jahre.

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

3.2 Datenverarbeitung bei Nutzung eines Tarifs auf Basis von intelligenten Messsystemen oder bei Inanspruchnahme der Dienstleistung Heizkostenabrechnung.

Zur Messung Ihres Verbrauchs werden Zähler verwendet, welche Messdaten per Datenübertragung bereitstellen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, d. h. Ihre persönlichen Daten zur Erfüllung des Versorgungsvertrags mit Ihnen. Dabei stützen wir uns auf folgende Rechtsgrundlagen: Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. c) DS-GVO i.V.m. § 29 MsbG.

- Zählernummer
- Ablesedatum, Uhrzeit
- Aktueller Messwert
- Monatswerte der letzten 13 Vormonate
- Stichtagswert (31.12. des letzten Jahres)
- Batterielebensdauer

3.3 Werbung

Soweit Sie uns im Zusammenhang mit einem Vertragsverhältnis oder im Rahmen des „Kundenportals“ Ihre Kontaktdaten zur Verfügung gestellt haben, nutzt die Rhein Hessische Ihren Namen und Ihre Anschrift, um Ihnen Produktinformationen über Energieprodukte von der Rhein Hessischen (z. B. Energieerzeugung, -belieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energie-nahe Leistungen und Dienstleistungen) zukommen zu lassen. Um Ihnen Produktinformationen zu Waren oder Dienstleistungen von der Rhein Hessischen zukommen zu lassen, welche denen ähnlich sind, die Sie als Bestandskunde bereits bei der Rhein Hessischen erworben oder in Anspruch genommen haben, nutzt die Rhein Hessische entsprechend der Regelungen des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (§7(3) UWG) auch die von Ihnen hierbei angegebene E-Mail-Adresse, wenn Sie dem 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 der berechtigten Interessen der Rhein Hessischen erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten der Rhein Hessischen gerechtfertigt. Ohne die Verwendung dieser Daten kann die Rhein Hessische Ihnen keine Direktwerbung unterbreiten. Die Rhein Hessische hat auch ein berechtigtes Interesse daran, Ihre vorstehend genannten Daten zum Zwecke der Direktwerbung für auf Sie maßgeschneiderte Produkte der Rhein Hessischen 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 berechnigte Interesse der Rhein Hessischen nicht, da die Rhein Hessische diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet und hierfür auch keine sensiblen Daten aus Ihrem Kundenverhältnis zu der Rhein Hessischen nutzt.



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 Produkten oder Dienstleistungen von der Rhein Hessischen rechnen können, sodass nicht von einer Belästigung durch die Direktwerbung auszugehen ist. Zudem nutzt die Rhein Hessische Ihre vorstehend genannten Daten zur Direktwerbung für Produkte von der Rhein Hessischen nur dann, wenn Sie dem nicht widersprochen haben.

Die Rhein Hessische achtet 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, wird die Rhein Hessische Ihre E-Mail-Adresse und Ihren Vor- und Nachnamen pseudonymisiert unter Nutzung eines sogenannten Hash-Wertes an Social-Media-Netzwerke (wie z. B. Google, Instagram 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 Social-Media-Netzwerke registriert sind, wird Ihnen im jeweiligen sozialen Netzwerk sodann Werbung von der Rhein Hessischen angezeigt werden, etwa durch Werbeanbieter oder andere Werbeeinblendungen.

Diese Verarbeitung Ihrer in der Einwilligungserklärung konkret dargestellten Daten nimmt die Rhein Hessische ausschließlich nach Ihrer vorherigen informierten Einwilligung vor. Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung bildet daher Ihre Einwilligung.

Die Rhein Hessische verwendet Ihre Daten zu einer anderen werblichen Ansprache als auf dem Postweg nur dann, wenn Sie hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder wir uns auf eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage berufen können.

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.

Wenn Sie uns vorab eine Einwilligung hierzu erteilt haben, wird die Rhein Hessische Ihnen per E-Mail, WhatsApp oder telefonisch Produktinformationen zu eigenen Waren und Dienstleistungen oder zu Waren und Dienstleistungen Dritter zusenden. Die jeweilige Art der beworbenen Produkte sowie der genutzte Kommunikationskanal entspricht der Beschreibung, welche wir Ihnen im Rahmen Ihrer Einwilligung mitgeteilt haben. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihre Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Weitere Informationen zu Ihren Betroffenenrechten sowie Ihrem Widerrufsrecht finden Sie in Kapitel 6.

3.4 Werbung für Dritte

Soweit Sie uns im Zusammenhang mit einem Vertragsverhältnis oder über den Dienst „Kundenportal“ Ihre Kontaktdaten zur Verfügung gestellt haben, nutzt die Rhein Hessische Ihren Namen und Ihre Anschrift auch, um Ihnen im Rahmen der werblichen Ansprache durch die Rhein Hessische Produktinformationen über Produkte und Dienstleistungen von Dritten (z. B. Geschäftspartner, die ähnliche Produkte anbieten) zukommen zu lassen.

Diese Verarbeitung ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von der Rhein Hessischen gerechtfertigt. Wie bereits dargestellt, hat die Rhein Hessische ein berechtigtes Interesse daran, Ihnen Direktwerbung zukommen zu lassen. Dies schließt auch Direktwerbung für Produkte und Dienstleistungen von Dritten mit ein. Zum einen kann durch die Übermittlung von Werbung von Dritten im Zusammenhang mit eigener Werbung von der Rhein Hessischen Ihr Interesse auch an diesen Produkten gesteigert werden, was zu einer Steigerung des Absatzes der Rhein Hessischen und des Dritten führt. Zum anderen hat die Rhein Hessische ein finanzielles Interesse daran, Dritten diese Möglichkeit der Beteiligung an Werbung einzuräumen. Wie auch bei eigener Direktwerbung für Produkte der Rhein Hessischen 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 4) auch direkt deren eigene Produkte und Dienstleistungen anbieten. Die Rhein Hessische gibt Ihre von dieser Einwilligung umfassten Daten (z. B. Kontaktdaten) in diesem Falle an Dritte weiter, so z. B. an Fachpartner, damit diese Ihnen Angebote zukommen lassen können.

3.5 Markt- und Meinungsforschung

Soweit Sie uns im Rahmen des „Kundenportals“ Ihre Kontaktdaten zur Verfügung gestellt haben, gibt die Rhein Hessische Ihren Namen und Ihre Anschrift auch an Markt- und Meinungsforschungsinstitute weiter, um von diesen Umfragen durchführen zu lassen.

Die Markt- und Meinungsforschungsinstitute werden im Auftrag und nach Weisung von der Rhein Hessischen tätig. Durch diese Umfragen verschaffen wir uns einen Überblick über die Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese in Ihrem Sinne ausrichten bzw. gestalten.

Diese Verarbeitung ist durch eine Interessenabwägung zugunsten der Rhein Hessischen gerechtfertigt. Die Rhein Hessische hat ein berechtigtes Interesse daran, Ihre Daten zum Zwecke der Markt- und Meinungsforschung zu verarbeiten, nämlich die Verbesserung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen und hierdurch die Förderung des Absatzes von eigenen Produkten, ggf. auch im Zusammenhang mit den Produkten Dritter. Hierdurch kann die Rhein Hessische Ihre Akzeptanz und Zufriedenheit mit den angebotenen Produkten und Dienstleistungen von der Rhein Hessischen in Erfahrung bringen und Ihre Interessen auswerten und analysieren, damit Ihnen künftig noch besser auf Sie zugeschnittene Produkte und Dienstleistungen angeboten werden 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 Produkten oder Dienstleistungen von der Rhein Hessischen 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 Postweg, wird diese nur durchgeführt, wenn Sie uns hierzu Ihre gesonderte Einwilligung in die Datenverwendung erteilt haben.

Wenn Sie nicht mehr an der Kundenbefragung teilnehmen wollen, können Sie dieser bei den unter Kapitel 2 aufgeführten Kontakt-Adressen widersprechen.

3.6 Datenanalyse (Profiling)

Um Sie zielgerichtet über Produkte und Dienstleistungen informieren zu können, d. h. auch im Rahmen der Direktwerbung, setzen wir Auswertungsinstrumente ein. Die Rhein Hessische wird Ihre personenbezogenen Daten (z. B. Abrechnungsdaten, Verbrauchsdaten) analysieren und mit öffentlich zugänglichen sowie erworbenen soziodemografischen Daten anreichern. Die Rhein Hessische möchte Ihnen hierdurch eine für Sie individuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten von der Rhein Hessischen anbieten. Rechtsgrundlage hierfür ist eine Interessenabwägung zugunsten der Rhein Hessischen. Die Rhein Hessische hat ein berechtigtes Interesse an der möglichst interessengerechten Adressierung von Werbung und an der Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen von der Rhein Hessischen zur Förderung des Absatzes von eigenen Produkten. Zudem hat die Rhein Hessische 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 (bspw. Verbrauchsdaten, Produktlinie und Produkte der gleichen Art) in anonymisierter und pseudonymisierter Form geteilt oder, soweit technisch nicht anders machbar in pseudonymisierter Form an Rhein Hessische Partnerunternehmen weitergegeben, die ähnliche Produkte vertreiben (Definition Rhein Hessische Partnerunternehmen allgemein siehe Kapitel 4). Anonymisiert bedeutet, dass Ihre personenbezogenen Daten nachträglich so verarbeitet werden, dass sie nicht oder nicht mehr identifiziert werden können. Pseudonymisiert bedeutet,



das Ihre personenbezogenen Daten Ihnen als betroffener Person nicht ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen zugeordnet werden können. Diese zusätzlichen Informationen werden gesondert bei der Rhein Hessischen aufbewahrt und unterliegen technischen und organisatorischen Maßnahmen, die gewährleisten, dass Ihnen die Daten durch Dritte nicht zugeordnet werden können.

Die Datenanalyse erfolgt zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Dienstleistungen und Produkte.

Auch die Weitergabe an und die Analyse von ausschließlich anonymisierten und pseudonymisierten Daten durch Rhein Hessische Partnerunternehmen kann auf eine Interessenabwägung zugunsten von der Rhein Hessischen gestützt werden. Das berechnete Interesse der Rhein Hessischen liegt darin, mit anderen Unternehmen allgemeine Informationen zu bestimmten Kundengruppen auszutauschen, um hierdurch eine Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen 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.

3.7 Bonitätsprüfung

Die Rhein Hessische führt vor dem Vertragsschluss mit Ihnen eine Bonitätsprüfung durch und bezieht die Ergebnisse aus dieser Bonitätsprüfung entsprechend der rechtlichen Vorgaben 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, übermittelt die Rhein Hessische Ihren Namen, Ihre Anschrift und Ihr Geburtsdatum an die Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss oder an SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen der Rhein Hessischen erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten der Rhein Hessischen gerechtfertigt. Ohne eine Weitergabe an ein Unternehmen wie die Creditreform oder die Schufa kann die Rhein Hessische Ihre Bonität nicht überprüfen. Die Rhein Hessische hat 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 des Risikos von Zahlungsausfällen für die Rhein Hessische.

Ihr schutzwürdiges Interesse, dass Ihre vorstehend genannten Daten nicht zu diesem Zweck verwendet werden, überwiegt dieses berechnete Interesse der Rhein Hessischen nicht, da die Rhein Hessische diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen verwendet 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 derart vor dem Eingehen von Verträgen geschützt werden können, die Ihre Leistungsfähigkeit übersteigen.

3.8 Kundenportal

Auf unserer Webseite (www.rhein Hessische.de) stellen wir unseren Lieferkunden auch den Dienst „Kundenportal“ bereit. Für diesen persönlichen Bereich können Sie sich registrieren. Dort haben Sie u. a. 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 Namen, Kontaktdaten, Kundennummer, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und bezogenes Produkt/Dienstleistung) an die Rhein Hessische übermittelt. Bei der Registrierung werden zudem Ihre IP-Adresse sowie Datum und

Uhrzeit der Registrierung gespeichert. Hierdurch soll ein Missbrauch der Dienste verhindert werden.

Bei Ihrer Erstregistrierung erheben wir Ihre Kundennummer und Ihren Nachnamen für eine entsprechende Authentifizierung. Im Verlauf der Erstregistrierung werden Sie aufgefordert, ein Passwort zu vergeben und Ihre E-Mail-Adresse anzugeben.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen der Rhein Hessischen erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten der Rhein Hessischen gerechtfertigt. Die Rhein Hessische hat auch 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 Rhein Hessischen nicht, da die Rhein Hessische 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.

Der Benutzername und das Passwort werden im Rahmen eines Single Sign On-Verfahrens (SSO) automatisch gespeichert.

3.9 Kontaktaufnahme mittels E-Mail

Falls Sie mit uns eine Kommunikation per E-Mail vertraglich vereinbart haben (sog. „Online-Verträge“) oder der Kontaktaufnahme mittels E-Mail zugestimmt haben, kommunizieren wir mit Ihnen zu vertraglichen Belangen (z. B. Tarif- und Vertragsänderungen, Aufforderung zur Zählerablesung, Rechnungen, Zahlungserinnerung) über die von Ihnen angegebenen E-Mail-Adresse. Hierbei werden die von uns versendeten E-Mails nach aktuellen Regeln der Technik transportverschlüsselt. Eine solche Transportverschlüsselung ist allerdings nur dann wirksam, wenn der von Ihnen verwendete E-Mail-Server auch eine entsprechende Transportverschlüsselung unterstützt. Ihre Daten werden in der Regel jedoch nicht Ende-zu-Ende verschlüsselt, sodass ein grundsätzliches Risiko bezüglich Zugriff Dritter besteht.

Wenn Sie entsprechende Verträge (sog. „Offline-Verträge“) mit uns abschließen, kommunizieren wir mit Ihnen nicht per E-Mail. Eine etwaig getätigte Einwilligung zur Kommunikation per E-Mail können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Entsprechende Kontaktdaten finden Sie unter Ziffer 2.

3.10 Kontaktaufnahme mittels WhatsApp

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 übermitteln 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 Rhein Hessische 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 Datenschutzinformationen 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 Rhein Hessische 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 beispielsweise 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 Ihrer 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 berechnete 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. Die Rhein Hessische haftet nicht für Schäden, die durch Ihre Nutzung der entsprechenden Plattformen entstehen.

3.11 Freunde-werben-Freunde

3.11.1 Werbender

Im Rahmen des „Freunde-werben-Freunde“-Prozesses (FwF) haben Sie die Möglichkeit, sich über unsere Webseite (<https://www.rhein Hessische.de/freunde-werben-freunde.html>) eine Prämie zu sichern. Dabei werden Ihre Daten aus der Eingabemaske gespeichert. Die Rhein Hessische verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten, um den FwF-Prozess durchzuführen. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten, die im Zuge des FwF-Prozesses erfasst werden, ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Die berechtigten Interessen der Rhein Hessischen bestehen für diesen Fall darin, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Freunde und Bekannte zu werben. Die Rhein Hessische hat das Interesse an der Bearbeitung dieser Möglichkeit gegen Ihr Interesse an der Vertraulichkeit Ihrer personenbezogenen Daten miteinander abgewogen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Ihr Vertraulichkeitsinteresse tritt dabei zurück. Sie haben das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer Daten, die aufgrund einer Interessenabwägung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen, wenn dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an staatliche Einrichtungen und Behörden erfolgt

nur im Rahmen gesetzlicher Vorschriften. Die im Rahmen des FwF-Prozesses erhobenen personenbezogenen Daten werden gelöscht, sofern sie nicht mehr erforderlich sind. Kommt es zu einer Gutschrift, werden Ihre Daten nach der Erfüllung der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gelöscht. Sie sind zu einer Bekanntgabe personenbezogener Daten nicht verpflichtet. Ohne die Angabe Ihrer personenbezogenen Daten können Sie jedoch am FwF-Prozess nicht teilnehmen und niemanden werben.

3.11.2 Interessent

Im Rahmen des „Freunde-werben-Freunde“-Prozesses (FwF) erhält der Werbende eine Information in Form einer Gutschrift über den Vertragsabschluss zwischen Ihnen und der Rhein Hessischen. Weitere Informationen (zu Tarifen, Vertragszeitraum etc.) erhält der Werbende nicht. In diesem Rahmen wird die Information über das Zustandekommen eines Vertrages zwischen der Rhein Hessischen und Interessenten verarbeitet. Die Rhein Hessische verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten, um den FwF-Prozess durchzuführen und dem Werbenden eine entsprechende Gutschrift zukommen zu lassen. Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten, die im Zuge des FwF-Prozesses erfasst werden, ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO.

Die berechtigten Interessen der Rhein Hessischen bestehen für diesen Fall darin, dem Werbenden eine Gutschrift zu erteilen. Die Rhein Hessische hat das Interesse an der Bearbeitung dieser Möglichkeit gegen Ihr Interesse an der Vertraulichkeit Ihrer personenbezogenen Daten miteinander abgewogen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Ihr Vertraulichkeitsinteresse tritt dabei zurück. Sie haben das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer Daten, die aufgrund einer Interessenabwägung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO erfolgt, Widerspruch einzulegen, wenn dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an staatliche Einrichtungen und Behörden erfolgt nur im Rahmen gesetzlicher Vorschriften. Die im Rahmen des FwF-Prozesses erhobenen personenbezogenen Daten werden gelöscht, sofern sie nicht mehr erforderlich sind. Im Rahmen der Nutzung der Webseite der Rhein Hessischen und im Zuge der Vertragsanbahnung und -abschluss gelten die entsprechenden Löschregeln. Sie sind zu einer Bekanntgabe personenbezogener Daten nicht verpflichtet. Ohne die Angabe Ihrer personenbezogenen Daten können Sie jedoch am FwF-Prozess nicht teilnehmen.

3.12 Weitere Zwecke

Sofern neben den bereits bestehenden Zwecken andere Zwecke zur Datenverwendung entstehen, prüfen wir, ob diese weiteren Zwecke mit den ursprünglichen Erhebungszwecken kompatibel und damit vereinbar sind. Ist dies nicht der Fall, wird die Rhein Hessische Sie über eine solche Zweckänderung informieren. Liegt keine anderweitige Rechtsgrundlage für die weitere Datenverwendung vor, wird die Rhein Hessische Ihre personenbezogenen Daten nicht ohne Ihre Einwilligung verwenden.

4 Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten

4.1 Dritte und Auftragsverarbeiter

Ihre personenbezogenen Daten werden auch von anderen Unternehmen, die im Auftrag der Rhein Hessischen tätig sind („Auftragsverarbeiter“) oder im Rahmen von Geschäftspartnerschaften der Rhein Hessischen tätig sind („Dritte“), genutzt. Hierbei kann es sich um externe Unternehmen und Partner (Rhein Hessische Partnerunternehmen) handeln. Mögliche Empfänger Ihrer Daten sind Adressdienstleister, Inkassounternehmen, Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Versanddienstleister, Callcenter, Marketing- und Mediaagenturen, Marktforschungsinstitute, Social-Media-Unternehmen, IT-Dienstleister, Berater oder Beratungsgesellschaften, Logistikunternehmen, Dienstleister für die Installation vor Ort, Dienstleister für Zwecke der Abrechnungs- und Zahlungsaktivitäten, telefonische Kundenbetreuung, am Einsatz von Cookies und Trackingpixel beteiligte Unternehmen und sonstige Service- und Kooperationspartner.

Für die Details verweisen wir auf die Detailbeschreibungen der Datenverarbeitungen in dieser Datenschutzerklärung.

Die in dieser Datenschutzerklärung erwähnten Auftragsverarbeiter wurden von der Rhein Hessischen beauftragt und auf das Datenschutz- und Datensicherheitsniveau von der Rhein Hessischen verpflichtet. Im Rahmen dieser Verpflichtung wurde unter anderem festgelegt, dass die Dienstleister nur solche Daten erhalten, die für die jeweilige Auftragsbefreiung benötigt werden.



4.2 Datenweitergabe auf Grundlage gesetzlicher Regelungen und Verpflichtungen

Weitere Datenempfänger können Öffentliche Stellen (z. B. Polizei, Staatsanwaltschaft, Finanzbehörden, Aufsichtsbehörden) bei Vorliegen einer gesetzlichen Verpflichtung oder Erlaubnis oder auch weitere beauftragte Dritte (z. B. Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer) im Rahmen ihrer Beauftragung sein. Im Rahmen der Marktkommunikation gemäß Energiewirtschaftsgesetz findet ein Datenaustausch zwischen Energielieferung und Netzbetreiber sowie Messstellenbetreiber statt. Hierbei werden die Daten ausgetauscht, die zur Belieferung und Abrechnung erforderlich sind oder die gemäß Regelungen der Marktkommunikation ausgetauscht werden müssen.

4.3 Empfänger außerhalb der Europäischen Union (EU)

Die Rhein Hessische lässt einzelne Dienstleistungen und Leistungen durch sorgfältig ausgewählte und beauftragte Dienstleister ausführen, die ihren Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes („Drittland“) haben, z. B. IT-Dienstleister, Markt- und Meinungsforschungsinstitute und Social-Media-Unternehmen. In diesen Fällen findet eine Drittland-Übermittlung statt. Soweit rechtlich erforderlich, um ein angemessenes Schutzniveau für Ihre Daten herzustellen, setzt die Rhein Hessische den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Garantien zur Herstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus ein, dazu zählen u.a. EU-Standardverträge. Sie haben die Möglichkeit, jederzeit weitere Informationen anzufordern sowie Kopien entsprechender Vereinbarungen zur Verfügung gestellt zu bekommen.

5 Dauer der Speicherung und Löschung Ihrer Daten

Abgesehen von den im Folgenden aufgeführten Ausnahmen löschen wir Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen. Ihren Namen und Ihre Postanschrift nutzen wir für einen Zeitraum von maximal 24 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Interessenabwägung zu unseren Gunsten. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, Sie im Rahmen von werblichen Reakquisebemühungen erneut von unseren Produkten und Dienstleistungen zu überzeugen. Entsprechend der Interessenabwägung, Ihnen Direktwerbung während unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen zukommen zu lassen, überwiegen auch bei der Nutzung Ihrer Daten zu diesem nachvertraglichen Werbezweck unsere Interessen. Durch einen Widerspruch haben Sie jederzeit die Möglichkeit, diese Verarbeitung zu unterbinden. Die Rhein Hessische verwendet diese Daten dem beschriebenen Verarbeitungszweck entsprechend angemessen und nutzt hierfür auch keine sensiblen Daten aus Ihrem Kundenverhältnis zur Rhein Hessischen. Sofern Sie uns während der Dauer des Vertragsverhältnisses eine Einwilligung zur werblichen Ansprache per E-Mail oder Telefon erteilt haben, nutzen wir Ihre Daten zur werblichen Ansprache für einen Zeitraum von maximal 24 Monaten nach Erteilung der Einwilligung, unabhängig von der Dauer des Bestehens des Vertragsverhältnisses. Eine Folgenutzung über diesen Zeitraum hinaus findet statt, wenn Sie der werblichen Ansprache nicht widersprechen.

6 Ihre Rechte

Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen (einschließlich der ggf. anwendbaren Einschränkungen aus der DSGVO und/oder des BDSG-neu) können Sie folgende Rechte uns gegenüber geltend machen:

6.1 Auskunft

So haben Sie das Recht, von uns Auskunft über Ihre bei uns gespeicherten Daten zu erhalten. Hierbei sind die Regelungen des Art. 15 DSGVO maßgebend.

6.2 Berichtigung

Auf Ihren Antrag hin werden wir die über Sie gespeicherten Daten gemäß Art. 16 DSGVO berichtigen, wenn diese unzutreffend oder fehlerhaft sind.

6.3 Löschung

Wenn Sie es wünschen, werden wir Ihre Daten löschen, sofern andere gesetzliche Regelungen (z. B. gesetzliche Aufbewahrungspflichten) oder ein überwiegendes Interesse unsererseits (z. B. zur Verteidigung unserer Rechte und Ansprüche) dem nicht entgegenstehen. Hierbei sind die Regelungen des Art. 17 DSGVO maßgebend.

6.4 Einschränkung

Unter Berücksichtigung der gesetzlichen Voraussetzungen können Sie von uns gemäß Art. 18 DSGVO verlangen, die Verarbeitung Ihrer Daten einzuschränken.

6.5 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 Bestimmung 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. Diesen Widerspruch werden wir für die Zukunft beachten.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:

Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH
Binger Straße 135, 55218 Ingelheim
Telefon 06132 7801-0
E-Mail: rhein Hessische@rhein Hessische.de

6.6 Widerrufsrecht

Sofern Sie uns eine gesonderte Einwilligung für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, können Sie diese je derzeit uns gegenüber widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt von einem Widerruf unberührt.

6.7 Fragen oder Beschwerden

Nach Art. 77 DSGVO haben Sie das Recht, sich bei Fragen oder Beschwerden an eine Aufsichtsbehörde, insbesondere in dem Mitgliedstaat ihres gewöhnlichen Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes zu wenden. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationssicherheit Rheinland-Pfalz (www.datenschutz.rlp.de).

6.8 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 6.1 bis 6.8 genannten Rechte können Sie sich unter Nutzung einer der unter Ziffer 2 genannten Kontaktdaten an die Rhein Hessische wenden.