

# Datenschutz-Informationen

## 1. Allgemeines

Wir von der Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH, Binger Straße 135, 55218 Ingelheim („Rhein Hessische“) 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 Ihre persönlichen Daten (z. B. Name, Adresse, Kontaktdaten, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse), Ihre Abrechnungsdaten (z. B. Verbräuche an Ihrer Lieferstelle, Abschlagshöhen; Bankdaten), Informationen über Ihre finanzielle Situation (z. B. Bonitätsdaten), Werbe- und Vertriebsdaten (d. h. Erkenntnisse aus Kundendaten-Analysen) sowie Daten, die online erhoben werden (z. B. Cookie- bzw. Trackingdaten, User-IDs, IP-Adressen). 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, Fax 06132 7801-181, E-Mail: [rheinhessische@rheinhessische.de](mailto:rheinhessische@rheinhessische.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 ([datenschutz@rheinhessische.de](mailto:datenschutz@rheinhessische.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 personenbezogenen Daten, d. h. Ihre persönlichen Daten und Ihre Abrechnungsdaten zur Erfüllung des Vertrags mit Ihnen.

Die konkrete Verarbeitung richtet sich nach den jeweiligen Produkten und der jeweiligen Dienstleistung, die Sie bei der Rhein Hessischen beziehen (z. B. Energielieferungen, Kauf einer PV-Anlage oder sonstiger Energielieferungen). Insbesondere erfasst sind die Abrechnung der vertraglichen Leistungen, der Versand von Rechnungen und ggf. Mahnungen sowie die Kommunikation mit Ihnen. Rechtsgrundlage für die vorstehend beschriebene Datenverarbeitung ist die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und Vertragsdurchführung. Ohne diese Datenverarbeitung können wir den Vertrag nicht abschließen und erfüllen.

### 3.2. Werbung

Die Rhein Hessische nutzt Ihren Namen und Ihre Anschrift, um Ihnen Produktinformationen über Energieprodukte der Rhein Hessischen (z. B. Energieerzeugung, -belieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energienahe 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 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 von der Rhein Hessischen erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von 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 von 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 berechnete Interesse von 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.

Die Rhein Hessische verwendet 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 Rechtfertigungsgrundlage berufen können.

### 3.3. Werbung für Dritte und durch Dritte

Die Rhein Hessische nutzt Ihren Namen und Ihre Anschrift auch, um Ihnen im Rahmen der werblichen Ansprache durch die Rhein Hessische Produktinformationen über Produkte und Dienstleistungen von Dritten (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 bei 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 die Rhein Hessische Produkte tritt Ihr Interesse daran, dass Ihre Daten nicht für diese Zwecke der Direktwerbung genutzt werden, zurück; dies vor allem aufgrund der geringen Belästigungsintensität durch Postwerbung und Ihres Rechts, dieser Nutzung Ihrer Daten zu widersprechen.

### 3.4. Datenanalysen (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.

### 3.5. 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 Creditreform Boniversum GmbH, Hellerbergstraße 11, 41460 Neuss oder an SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden. Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen von der Rhein Hessischen erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten von der Rhein Hessischen gerechtfertigt. Ohne eine Weitergabe an ein Unternehmen wie Creditreform 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 berechtigte Interesse von 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.

### 3.6. 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.

### 3.7. Webanalyse/Weboptimierung

Wir nutzen auf unserer Website Trackingtechnologien, die für statistische Auswertungen verwendet werden. Diese Auswertungen dienen der Optimierung unserer Website und der Weiterentwicklung von Services. Für Details lesen Sie bitte unser Kapitel „Spezifische Onlinethemen“. Rechtsgrundlage hierfür ist unser berechtigtes Interesse oder eine beim Websitebesuch von Ihnen zuvor eingeholte Einwilligung.

## 4. Spezifische Onlinethemen

### 4.1. Webshop und Bestellprozess

Die von Ihnen bei der Registrierung oder Bestellung im Webshop eingetragenen Daten werden von der Rhein Hessischen oder den von ihr beauftragten Dienstleistern für die Registrierung im Webshop und dessen Nutzung sowie zur Abwicklung Ihrer Bestellungen erhoben, verarbeitet und genutzt.

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 die Rhein Hessische dazu berechtigt ist (siehe hierzu auch „Zahlungsarten“ in Ziffer 4.2).

Wenn Sie das von Ihnen angelegte Benutzerkonto im Webshop löschen, werden Ihre personenbezogenen Daten entsprechend gelöscht.

An die Stelle einer Löschung tritt das Sperren Ihrer Daten, wenn die Rhein Hessische zur Aufbewahrung Ihrer personenbezogenen Daten gemäß den kaufmännischen Aufbewahrungsfristen oder anderer der EU-DSGVO vorrangiger Rechtsvorschriften verpflichtet sein sollte. Zur Löschung Ihres Benutzerkontos senden Sie bitte eine E-Mail mit dem Stichwort „Benutzerkonto löschen“ unter Nennung Ihres Benutzernamens, Name und Vorname an [vertrieb@rhein Hessische.de](mailto:vertrieb@rhein Hessische.de). Wichtig ist dabei, dass Sie die Daten so angeben, wie Sie diese zum Zeitpunkt der Registrierung/Bestellung bei uns eingegeben haben.

Die in dieser Datenschutzhinweise erwähnten Dienstleister (z.B. Logistikunternehmen, Dienstleister für die Installation vor Ort, Dienstleister für Zwecke der Abrechnungs- und Zahlungsaktivitäten, telefonische Kundenbetreuung und für den Betrieb der IT, Vertriebspartner) 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 Auftragsabwicklung benötigt werden.

### 4.2. Zahlungsarten

Zu Ihrer und unserer Sicherheit können wir Ihnen die Zahlungsmöglichkeiten (Lastschrift und Überweisung für die monatliche Zahlung eines Energie-Tarifs sowie Lastschrift, PayPal und Sofort-Überweisung für die einmalige Zuzahlung Ihres Wunschproduktes) erst nach einer positiven Bonitätsauskunft (siehe hierzu auch „Bonitätsauskunft“ in Ziffer 3.5) ermöglichen.

### 4.3. Kundenportal „meine Rhein Hessische“

Auf unseren Seiten stellen wir auch ein Kundenportal „meine Rhein Hessische“ bereit. In diesem Bereich können Sie Ihre persönlichen Daten einsehen und ggf. bearbeiten. Die Daten, die Sie über den registrierten Bereich einsehen, hinzufügen oder ändern können, werden Ihren Kundenstammdaten automatisch hinzugefügt.

### 4.4. Live-Chat

Wir nutzen auf unseren Seiten die Software von Livezilla, um Ihnen im Bedarfsfall zusätzliche Möglichkeiten des Supports bieten zu können. Damit wollen wir Ihre Zufriedenheit steigern und unser Angebot in Form der Website optimieren. Livezilla ist eine Softwarelösung, welche auf unserem System betrieben wird. Zugriff von Dritten erfolgt nicht.

Daten für den Dienst von Livezilla werden über das „local storage“ bzw. Cookies auf Ihrem Rechner gespeichert. Die lokale Speicherung auf Ihrem Rechner können Sie mit den üblichen Einstellungen in Ihrem Browser oder vorab über den Cookie Law Banner zur Cookie-Steuerung beeinflussen. Wir werden die Daten aus dem Chatverlauf erst dann speichern und ggf. Ihren Kundenstammdaten (Name, Anschrift) hinzufügen, wenn das Chatfenster geöffnet wurde und von Ihnen Eingaben getätigt wurden.

Bitte beachten Sie, dass für die von uns gebotene Beratungsqualität erforderlich sein kann, Inhalte der Kommunikation mit dem Berater an andere Berater weiterzuleiten, beziehungsweise von Vorgesetzten einzusehen. Zum Zweck der Qualitätsverbesserung, für Ihre künftige Beratung und zur weiteren Optimierung unserer Website und unserer Dienste werden die Kommunikationsvorgänge für drei Monate gespeichert. Wenn Sie dies nicht wünschen, teilen Sie dies bitte Ihrem Berater mit. Er kann eine Speicherung jederzeit verhindern.

Bitte beachten Sie bei der Chat Kommunikation, dass der Berater Ihre Eingaben Live sieht, also nicht erst wenn Sie Ihre Eingabe beendet haben.

### 4.5. Kontaktaufnahme mittels WhatsApp

Wir bieten Ihnen auf unseren Seiten die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mittels WhatsApp, um Ihnen im Bedarfsfall zusätzliche Möglichkeiten des Supports bieten zu können. Damit wollen wir Ihre Zufriedenheit steigern und unser Angebot in Form der Website optimieren. Sollten Sie über den Instant-Messenger-Dienst WhatsApp Kontakt mit uns aufnehmen wollen, übermitteln Sie uns damit automatisch Ihre Telefonnummer. Es werden keine Userprofile erstellt, die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben, soweit dies nicht durch die allgemeinen Geschäftsbedingungen durch WhatsApp bereits als Nutzungsbedingung festgelegt ist. Wir verwenden die Telefonnummer bzw. Mobilnummer nur und ausschließlich für die WhatsApp-Kommunikation mit Ihnen sowie ggf. für telefonische Rückfragen. Bitte beachten Sie, dass die Vertraulichkeit und Datensicherheit von E-Mails oder anderen elektronischen Kommunikationsformen bei Instant-Messenger-Diensten, wie z.B. WhatsApp nicht gewährleistet ist. Wenn Sie WhatsApp auf Ihrem Mobilgerät installieren und nutzen, stimmen Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von WhatsApp zu, auf die die Rhein Hessische keinen Einfluss hat. Diese beinhalten unter anderem, dass Sie der WhatsApp Inc. Zugriff auf Ihre Telefonnummer und die auf Ihrem Mobilgerät gespeicherten Kontakte gewähren. Ebenso werden Daten auf Servern von WhatsApp Inc. gespeichert, die dem europäischen Datenschutzrecht nicht unterliegen. Die Rhein Hessische haftet nicht für Schäden, die durch Ihre Nutzung der entsprechenden Plattformen entstehen.

### 4.6. „Cookies“ und Trackingpixel

Wenn Sie eine unserer Website besuchen, werden wir Informationen in Form eines „Cookies“ auf Ihrem Computer ablegen, die wir bei Ihrem nächsten Besuch automatisch wiedererkennen. Cookies erlauben es uns beispielsweise, eine Website Ihren Interessen anzupassen oder Ihren Benutzernamen zu speichern, damit Sie ihn 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 oder nutzen Sie die Einstellungen unseres Cookie Law Banners. Bitte beachten Sie, dass technisch erforderliche Cookies und Pixel gesetzt werden müssen, um die Funktionalität unserer Website aufrecht zu erhalten. Zudem setzen wir Trackingpixel auf unserer Website ein. Trackingpixel sind kleine Grafiken auf Websites, die eine Logdatei-Aufzeichnung und eine Logdateianalyse ermöglichen, die für statistische Auswertungen verwendet werden. Die Trackingpixel schrei-

ben beim Besuch auf der Website Informationen in die Cookie-Datei im Browser des Nutzers.

Unter Ziffer 8 Tracking- und Retargetingaktivitäten finden Sie eine Tabelle, welche die Tracking- und Retargetingaktivitäten (Ziffer 4.9) im Detail erläutert und Ihnen die Möglichkeit des Widerspruchs einräumt.

#### 4.7. Dynamic Tracking System

Das Dynamic Tracking System dient der Ermittlung von Leistungen verschiedener Werbekanäle des Rhein Hessischen Webshops. Beim Besuch des Rhein Hessischen Webshops werden Daten Ihres Browsers für statistische Auswertungen gesammelt. Die Daten werden an verschiedene technische und statistische Dienstleister im Rahmen einer Auftragsverarbeitung weitergegeben. Die Sammlung der Daten geschieht über einen Pixel (siehe hierzu auch die Bereiche „Cookies“ und Trackingpixel in Ziffer 4.6 und Tracking- und Retargetingaktivitäten in Ziffer 8), der auf jeder Webshop Seite eingebunden ist.

#### 4.8. Social Media Targeting

Auf unseren Seiten befinden sich Pixel und Cookies (siehe hierzu auch die Bereiche „Cookies“ und Trackingpixel in Ziffer 4.6 und Tracking- und Retargetingaktivitäten in Ziffer 8), die Ihre Daten sammeln und diese an uns übermitteln. Wir haben somit die Möglichkeit, diese Daten unter Nutzung eines sogenannten Hashwertes mit Social-Media-Unternehmen (wie z. B. Google oder Facebook) auszutauschen, um Ihnen personalisierte Inhalte in Bannern und Anzeigen auszuspielen. Ein Rückschluss auf Ihre Person ist weder uns noch unseren Dienstleistern möglich. Social-Media-Pixel und Cookies werden nur aktiviert und übermitteln nur Daten, wenn Sie uns zuvor Ihre Einwilligung über die Einstellungen des Cookie Law Banners gegeben haben. Sie können Ihre erteilte Einwilligung jederzeit über die Tracking- und Cookie-Liste unter Punkt 8 widerrufen.

Nutzungsbasiertes Targeting erfolgt in drei Schritten: Der Datensammlung über sogenannte Trackingpixel, der Speicherung und Verarbeitung der Logfile-Information und der letztendlichen Verwendung dieser Information bei der Wiederansprache durch Retargeting oder Lookalike Retargeting (Ziffer 4.9).

#### 4.9. Retargeting oder Lookalike Retargeting

Der Cookie mit der entsprechenden Information erlaubt die Wiedererkennung des Browsers des Nutzers und eine entsprechende Wiederansprache auf externen Websites, das sogenannte Retargeting.

Des Weiteren werden auf Basis der kumulierten Cookie-Informationen statistische Zwillinge der ursprünglichen Cookie Profile identifiziert und angesprochen. Man spricht hierbei von Lookalike Retargeting.

Sie können dem Retargeting/Lookalike Retargeting über die Pixel- und Cookie-Liste (siehe hierzu den Bereich Tracking- und Retargetingaktivitäten in Ziffer 8) widersprechen.

#### 4.10. Retargeting oder Lookalike Retargeting

Auf dieser Website werden Daten mit Nutzungsinformationen (z. B. besuchte Websites, Anzahl der Besuche, Besuchszeiten, Verweildauer auf einzelnen Seiten) mittels sogenannter Cookies (siehe hierzu auch „Cookie- und Pixel-Liste“ in Ziffer 4.6) auf der Festplatte des Nutzers gespeichert. Diese Nutzungsprofile werden anonymisiert und in einem technischen (statistischen) Bewertungsverfahren ausgewertet, um später bei der Einspielung von Internet-Werbung (z. B. Banner) auf anderen Websites eine auf die Interessen des jeweiligen Nutzers bezogene Auswahl zu ermöglichen.

Das Behavioural Targeting wird von Drittunternehmen betrieben, die auch Werbung für Websites anderer Anbieter betreiben. Diese Drittunternehmen erstellen dann selbst die genannten Nutzungsprofile mittels Cookies und wenden ihre jeweiligen Targeting Systeme an, um die gesammelten Daten zum Zweck der nutzergerechten Werbung auszuwählen.

#### 4.11. Remarketing

Im Rahmen Ihres Websitebesuches speichern wir zu bestimmten Zeitpunkten Cookies (siehe hierzu auch die Bereiche „Cookies“ und Trackingpixel in Ziffer 4.6 und Tracking- und Retargetingaktivitäten in Ziffer 8) auf Ihrem Rechner. Mittels dieser Cookies können wir später auf anonymisierter Basis nachvollziehen, an welchen Stellen Sie den Websitebesuch abgebrochen haben bzw. für welche Produkte Sie sich interessiert haben. Dies hilft uns, die Website interessanter zu gestalten.

#### 4.12. Speicherung von Logfile-Dateien

Zur Erfassung Ihres Nutzerverhaltens wird bei Besuch unserer Website ein Cookie auf Ihrem Rechner gespeichert. Erfasst werden Informationen über Ihre Aktivitäten auf den von Ihnen besuchten Websites (z. B. Surfverhalten,

besuchte Unterseiten der Internet-Angebote, geklickte Werbebanner). Sämtliche Nutzungsdaten werden unter Verwendung eines Pseudonyms gespeichert.

## 5. Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten

- 5.1. Ihre personenbezogenen Daten werden auch von anderen Unternehmen, die im Auftrag von 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 Partner“) handeln. Mögliche Empfänger Ihrer Daten sind Abrechnungsdienstleister, Adressdienstleister, Inkassounternehmen, Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Versanddienstleister, Callcenter, Marketing- und Mediaagenturen, Social-Media-Unternehmen, IT-Dienstleister, Berater oder Beratungsgesellschaften, sonstige Service- und Kooperationspartner. Für die Details verweisen wir auf die Beschreibungen der Datenverarbeitungen in Ziffer 3.1. – 3.7.

## 6. Datenspeicherung und Datenlöschung

Abgesehen von den im Folgenden ausgeführten 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 Reakquisitionsbemühungen 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 12 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.

## 7. Ihre Rechte

### 7.1. 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).

### 7.2. Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten zu Werbezwecken einzulegen.

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten auf Grundlage einer Interessenabwägung, wie in dieser Datenschutz-Information einzeln dargelegt, vornehmen (siehe hierzu Ziffern 3.2 bis 3.5 sowie Ziffer 5), haben Sie jederzeit das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Solche Gründe liegen insbesondere dann vor, wenn diese Ihren Interessen ein besonderes Gewicht verleihen und hierdurch die Interessen von der Rhein Hessischen überwiegen; dies gilt vor allem dann, wenn diese Gründe der Rhein Hessischen nicht bekannt sind und daher nicht bei der Interessenausübung berücksichtigt werden konnten.



### 7.3. 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.

### 7.4. Fragen oder Beschwerden

Rückfragen zu dieser Datenschutzerklärung oder zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten richten Sie bitte an den Datenschutz der Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH unter [datenschutz@rhein Hessische.de](mailto:datenschutz@rhein Hessische.de).

Bitte nutzen Sie diese E-Mail-Adresse ebenfalls, wenn Sie Widersprüche, Hinweise, Korrektur-, Einsicht- oder Ergänzungsbedarf zu den von Ihnen erhobenen Daten haben sollten. Ferner steht Ihnen ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu. Für die die Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH ist dies die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Rheinland Pfalz ([www.datenschutz.rlp.de](http://www.datenschutz.rlp.de)).

Zudem können Sie sich auch an den zuständigen Landesdatenschutzbeauftragten Ihres Wohnsitzes wenden. Eine Liste der Datenschutzaufsichtsbehörden sowie deren Kontaktdaten können folgendem Link entnommen werden: [https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften\\_Links/anschriften\\_links-node.html](https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

### 7.5. 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 7.1 bis 7.5 genannten Rechte können Sie sich unter Nutzung einer der unter Ziffer 2 genannten Kontaktdaten an die Rhein Hessische wenden.

## 8. Tracking- und Retargetingaktivitäten

- 8.1. Diese Internetseite benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland („Google“). Google Analytics verwendet ebenfalls Cookies, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse Ihrer Benutzung der Internetseite ermöglichen.

Diese Webseite benutzt Google Analytics mit der Erweiterung „anonymizeIP“ um eine anonyme Erfassung der IP-Adressen zu gewährleisten. Dies bedeutet, dass Ihre IP-Adresse von Google grundsätzlich noch innerhalb der Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gekürzt wird und nur in Ausnahmefällen die volle IP-Adresse an einen Server von Google in Irland übertragen und erst dort gekürzt wird.

Die übertragenen Daten wird Google im Auftrag des Betreibers dieser Website benutzen um Ihre Nutzung der Internetseite auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Websitebetreiber zu erbringen.

Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt.

Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht alle Funktionen dieser Website nutzen können. Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inklusive Ihrer IP-Adresse) sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem sie das unter dem folgenden Link (<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>) verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren.

Weiter können Sie die Verarbeitung Ihrer Daten durch Google Analytics verhindern, indem Sie auf folgenden Link klicken. Es wird ein Opt-Out Cookie gesetzt, der die Verarbeitung Ihrer Daten bei zukünftigen Besuchen dieser Website verhindert:

#### Google Analytics deaktivieren

Einzelheiten zur Datenverarbeitung durch Google Analytics können Sie der Datenschutzerklärung von Google unter <https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=de> entnehmen.

### Einsatz des Google Tag Manager

Google Tag Manager ist eine Lösung, mit der Vermarkter Website-Tags über eine Oberfläche verwalten können. Das Tool Tag Manager selbst (das die Tags implementiert) ist eine cookielose Domain und erfasst keine personenbezogenen Daten. Das Tool sorgt für die Auslösung anderer Tags, die ihrerseits unter Umständen Daten erfassen. Google Tag Manager greift nicht auf diese Daten zu. Wenn auf Domain- oder Cookie-Ebene eine Deaktivierung vorgenommen wurde, bleibt diese für alle Tracking-Tags bestehen, die mit Google Tag Manager implementiert werden. <http://www.google.de/tagmanager/use-policy.html>

### 8.2. Social Plug Ins

Darüber hinaus verwenden wir auf unserer Internetseite sog. Social Plugins des sozialen Netzwerks Facebook, das von der Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA (Facebook) betrieben wird. Die Plugins werden mit einem Facebook-Logo oder dem Zusatz „Soziales Plug-In von Facebook“ bzw. „Facebook Social Plugin“ gekennzeichnet. Eine Übersicht über die Facebook Plugins und deren Aussehen finden Sie hier: <https://developers.facebook.com/docs/plugins>.

Um den Schutz Ihrer Daten im Rahmen des Besuchs unserer Internetseite zu erhöhen, sind die Plugins nicht uneingeschränkt, sondern lediglich unter Verwendung eines HTML-Links (sog. „Shariff-Lösung“ von c't) in die Seite eingebunden. Diese Einbindung gewährleistet, dass beim Aufruf einer Seite unseres Unternehmens, die solche Plugins enthält, noch keine Verbindung mit den Servern von Facebook hergestellt wird und keine Daten an Facebook übermittelt werden. Erst wenn Sie auf einen der Buttons klicken, stellt Ihr Browser eine Verbindung zu den Servern von Facebook auf und es erfolgt eine Übermittlung von Daten an den jeweiligen Betreiber des Plugins.

Zweck und Umfang der Datenerhebung und die weitere Verarbeitung und Nutzung der Daten durch Facebook sowie Ihre diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen von Facebook <https://www.facebook.com/policy.php>.

#### Zusätzliche Datenschutzerklärung zu Facebook:

Dieser Facebook Social-Media-Kanal (im Folgenden „Social-Media-Kanal“) wird bereitgestellt von der Rhein Hessischen Energie- und Wasserversorgungs-GmbH (im Folgenden „uns“ oder „wir“). Weitere Informationen zum Anbieter des Social-Media-Kanals finden Sie in unserem Impressum.

#### Umgang mit personenbezogenen Daten

Im Folgenden möchten wir Sie über unseren Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten im Rahmen Ihrer Nutzung unseres Social-Media-Kanals informieren. Soweit in den folgenden Abschnitten nicht anders dargelegt, folgt die Rechtsgrundlage für einen Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten aus der Erforderlichkeit dieses Umgangs für die Bereitstellung der von Ihnen angefragten Funktionalitäten des Social-Media-Kanals (Art. 6(1)(b) Datenschutz-Grundverordnung).

#### Nutzung der Kommentar-, Nachrichten- und Chat-Funktion

Über die Kommentar-, Nachrichten- oder Chat-Funktion unseres Social-Media-Kanals können Sie unmittelbar mit uns in Kontakt treten. Die von Ihnen in diesem Zusammenhang übermittelten Informationen werden wir ausschließlich für Zwecke der Beantwortung Ihrer Kontaktaufnahme verwenden, es sei denn, in dieser Datenschutzerklärung sind auch weitere Zwecke angegeben.

#### Nutzung des Gefällt-mir-Buttons

Durch Anklicken des „Gefällt mir“-Buttons sendet der jeweilige Nutzer Informationen an den Plattformanbieter, welcher wiederum an uns aggregierte Informationen übermittelt über die durchschnittliche Altersstruktur, den Wohnort, das Geschlecht, die Sprachwahl und die Aktivitäten der Nutzer, die in Zusammenhang mit unserem Social-Media-Kanal den Gefällt-mir-Button betätigt haben. Zu keinem Zeitpunkt erhalten wir dabei Informationen betreffend eine konkrete Person. Weitere Informationen über die in diesem Zusammenhang vom Anbieter der Plattform erhobenen Angaben finden Sie in der unter (D) genannten Datenschutzerklärung des Plattformanbieters.

#### Social Media Management Tool

Zur Verwaltung unseres Accounts, unseres über den Social-Media-Kanal geteilten Inhalts sowie der nutzerseitigen Aktivitäten, verwenden wir ein sog. Social Media Management Tool (Art. 6(1)(f) Datenschutz-Grundver-

ordnung). Ihre Aktivitäten in Zusammenhang mit unserem Social-Media-Kanal (z. B. Kommentare, „Likes“, Posts, Nachrichten) werden an unser Social Media Management Tool übermittelt und dort gespeichert.

Mithilfe des Social Media Management Tools können wir das allgemeine Nutzerverhalten in Bezug auf unseren Social-Media-Kanal analysieren, um z. B.

- besonders aktive Nutzer zu ermitteln
- über automatisierte oder manuelle Bewertungen Stimmungstrends zu ermitteln
- Brand Advocates („Markenbotschafter“) und zentrale Einflussnehmer zu ermitteln und entsprechende Profile zu erstellen
- Nachrichtenfilter zur Erkennung und Löschung von Spam-Nachrichten einzurichten.

Solange Sie regelmäßig unseren Social-Media-Kanal nutzen, bleiben die Angaben über Ihre Nutzeraktivitäten bei uns gespeichert. Sollten Sie länger als zwei Jahre unseren Social-Media-Kanal nicht mehr besucht haben, werden diese Angaben gelöscht.

#### Social Media Listening

Wir nutzen so genanntes Social Media Listening. Social Media Listening nennt man den Prozess des Identifizierens und Bewertens dessen, was über ein Unternehmen, ein Individuum, ein Produkt oder eine Marke im Internet gesagt wird.

Wir nutzen Social Media Listening-Dienste ausschließlich auf öffentlich zugänglichen Inhalten im Netz, um Stichwortsuchen über das Netz verteilt durchzuführen (z. B. auf Webseiten, in sozialen Medien, sozialen Netzwerken, Blogs, Nachrichtenquellen, Foren, Foto- oder Video-Seiten);

- den Umfang von Unterhaltungen über unsere Marke zu erfassen, wenn Nutzer mit dieser interagieren;
- Unterhaltungen zu suchen, filtern und analysieren;
- Unterhaltungstrends-Analysen über einen bestimmten Zeitraum zu visualisieren;
- öffentlich zugängliche Meinungen, Stellungnahmen oder andere Interaktionen im Internet von bestimmten Individuen oder Entitäten zu überwachen, die für uns und unser Geschäft wichtig sind (so genannte Meinungsführer).

Wir nutzen die so gewonnen Erkenntnisse der Social Media Listening-Dienste, um

- Stimmungen, Absichten, Gefühle und Markt-Trends sowie die Bedürfnisse unserer Kunden bzw. Interessengruppen besser zu verstehen und um dadurch unsere Produkte zu verbessern und
- unerwünschte Nebenwirkungen, mangelnde Arzneimittelwirksamkeit, Medikationsfehler, Graumarktware/Fälschungen, falsche oder zulassungsüberschreitende (off-label) Anwendung, Qualitätsbeanstandungen und/oder andere Aspekte im Zusammenhang mit der Sicherheit oder Qualität unserer Produkte

Für die Nutzung von Social Media Listening stützen wir uns auf die Rechtsgrundlage, die eine Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen erlaubt. Dies sind die oben beschriebenen Zwecke, für die wir die Erkenntnisse von Social Media Listening nutzen (Art. 6(1)(f) Datenschutz-Grundverordnung).

#### Weitergabe von Daten zur Verarbeitung in unserem Auftrag

Zur Verwaltung unseres Social-Media-Kanals setzen wir spezialisierte Dienstleister ein, die Zugriff haben auf die personenbezogenen Daten aller Nutzer, die über diesen Social-Media-Kanal mit uns in Kontakt treten. Unsere Dienstleister werden von uns sorgfältig ausgewählt und regelmäßig kontrolliert. Sie verarbeiten personenbezogene Daten nur in unserem Auftrag und strikt nach unseren Weisungen auf der Grundlage entsprechender Verträge über eine Auftragsverarbeitung.

#### Informationen über Ihre Rechte

Die folgenden Rechte stehen Ihnen allgemein gemäß geltendem Datenschutzrecht zu:

- das Recht auf Auskunft über die bei uns zu Ihrer Person gespeicherten Daten
- das Recht auf Berichtigung, Löschung oder eingeschränkter Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

– das Recht auf Widerspruch gegen eine Verarbeitung, die unserem berechtigten Interesse, einem öffentlichen Interesse oder einem Profiling dient, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die gegenüber Ihren Interessen, Rechten und Freiheiten überwiegen, oder die betreffende Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen

– das Recht auf Datenübertragbarkeit

– das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren.

– Von Ihnen erteilte Einwilligungen in die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Falls Sie von Ihren Rechten Gebrauch machen möchten, richten Sie bitte Ihr Anliegen an den unter (C) genannten Ansprechpartner.

#### Kontakt

Für Ihre Fragen und Anliegen betreffend den Datenschutz, senden Sie uns bitte eine persönliche Nachricht über die Nachrichtenfunktion unseres Social-Media-Kanals oder kontaktieren Sie unseren Datenschutzbeauftragten unter folgender Adresse: [datenschutz@rhein Hessische.de](mailto:datenschutz@rhein Hessische.de).

Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH, Binger Straße 135, 55218 Ingelheim, Telefon 06132 7801-0, Fax 06132 7801-181, E-Mail: [rhein Hessische@rhein Hessische.de](mailto:rhein Hessische@rhein Hessische.de)

Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Plattformanbieter Bitte beachten Sie, dass, wenn Sie unseren Social-Media-Kanal nutzen, Ihre personenbezogenen Daten auch durch den Plattformanbieter verarbeitet werden. Weitere Informationen hierüber finden Sie in der Datenschutzerklärung des betreffenden Anbieters.

#### Änderungen dieser Datenschutzerklärung

Wir behalten uns vor, diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit zu aktualisieren. Aktualisierungen unserer Datenschutzerklärung werden im Social-Media-Kanal veröffentlicht und treten mit dieser Veröffentlichung in Kraft. Wir empfehlen Ihnen daher, unseren Social-Media-Kanal regelmäßig zu besuchen, um über etwaig erfolgte Änderungen immer auf dem neuesten Stand zu bleiben.

## 9. Aktualisierung/Haftung

Die Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH ist bemüht, für die Richtigkeit und Aktualität aller auf ihrer Website enthaltenen Informationen und Daten zu sorgen. Eine Haftung oder Garantie für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen und Daten ist jedoch ausgeschlossen. In keinem Fall wird für Schäden, die sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben, eine Haftung übernommen. Die Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH behält sich vor, ohne Ankündigung Änderungen oder Ergänzungen der bereitgestellten Informationen oder Daten vorzunehmen.

## 10. Linksetzung

Die Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH hat auf ihrer Website Links zu anderen Seiten im Internet gelegt. Für alle diese Links gilt: Die Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH betont ausdrücklich, dass sie keinerlei Einfluss auf die Gestaltung und die Inhalte der gelinkten Seiten hat und für den Inhalt der externen Websites, nicht verantwortlich sind. Sollten durch diese Inhalte Rechte Dritter verletzt sein, so distanziert sich die Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH ausdrücklich von den Inhalten dieser Seiten.

## 11. Urheberrecht

Das Layout der Homepage, die verwendeten Grafiken sowie die Sammlung der Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Die Seiten dürfen nur zum privaten Gebrauch vervielfältigt, Änderungen nicht vorgenommen und Vervielfältigungsstücke weder verbreitet noch zu öffentlichen Weitergaben benutzt werden. Die Vervielfältigung von Informationen oder Daten, insbesondere die Verwendung von Texten, Textteilen oder Bildmaterial darf nur erfolgen, wenn die Rhein Hessische Energie- und Wasserversorgungs-GmbH vorher ihre schriftliche Zustimmung erteilt hat.