

1 Allgemeines

Wir von Mainova nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten ernst. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anzuwendenden gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutz-Information sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Hierbei handelt es sich insbesondere um die von uns gesetzlich oder kraft vertraglicher Vereinbarung zu erhebenden Vertragsdaten (vgl. z. B. §§ 2 Abs. III StromGVV, 2 Abs. III GasGVV, § 2 AVBFernwärmeV, § 2 AVBWasserV). Dies betrifft vornehmlich Angaben zur Person des Kunden (Familienname und Vorname sowie Adresse und Kundennummer, bei juristischen Personen zudem Firma, Registergericht und Registernummer), Angaben über die Anlagenadresse und die Bezeichnung sowie den Aufstellungsort des Zählers.

2 Verantwortliche Stelle und Datenschutzbeauftragter

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Mainova Aktiengesellschaft, Solmsstraße 38, 60486 Frankfurt am Main, Telefon: 069 800 88 0000 (Ortsnetz Frankfurt am Main), E-Mail: service@mainova.de

Unsere Datenschutzbeauftragten erreichen Sie wie folgt:

Mainova AG

Datenschutzbeauftragter

60623 Frankfurt am Main

E-Mail: datenschutz@mainova.de

3 Zwecke der Verarbeitung und Empfänger

3.1 Vertragsabwicklungen

Mainova oder von uns beauftragte Dienstleister verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Vertrages mit Ihnen. Dies umfasst u. a. die Inanspruchnahme der Dienste von Netz- und Messstellenbetreibern zur Durchleitung der Energie und deren Messung oder zur Ablesung von Zählern. Zur Erfüllung des Vertrages, d. h. zum Zwecke der Marktkommunikation, der Ermittlung Ihres Verbrauchs, der Abrechnungserstellung, Abwicklung der Zahlung sowie der Versendung von Schreiben übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten auch an Dritte (z. B. andere Energieversorger, Netz- und Messstellenbetreiber, Versanddienstleister, Inkassodienstleister, Kreditinstitute, Versicherungen (z. B. Wärmepumpenversicherung), Adressermittler, ausgewählte Handwerker und sonstige Fachbetriebe). Außerdem setzen wir u. a. Auftragsverarbeiter für IT-Dienstleistungen, Callcenter-Leistungen und Druckservices ein. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Vertragsanbahnung und Vertragserfüllung (Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe b DS-GVO). Ohne diese können wir den Vertrag nicht abschließen und abwickeln. Darüber hinaus unterliegt die Wärmelieferung und -abrechnung unterschiedlichen rechtlichen Verpflichtungen, z. B. Verordnung über allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wärme (AVBFernwärmeV), Verordnung über die Verbrauchserfassung und Abrechnung bei der Versorgung mit Fernwärme oder Fernkälte (FFWAV). Die Wasserlieferung und -abrechnung unterliegt entsprechenden rechtlichen Verpflichtungen gemäß der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wasser (AVBWasserV).

Wir behalten uns vor, im Rahmen der Vertragsanbahnung, die erhaltenen Daten gegen vorliegende Bestandsdaten abzugleichen und im Einzelfall Vertragsanfragen für Sondervträge außerhalb der Grund- oder Ersatzversorgung aufgrund bekannter Kundendaten abzulehnen. Über eine etwaige Ablehnung werden Sie entsprechend der etablierten Prozesse informiert. Rechtsgrundlage ist unser berechtigtes Interesse im Rahmen der Vertragsfreiheit, welchem keine überwiegenden Rechte und Freiheiten des Betroffenen entgegenstehen (Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe f DS-GVO).

Im Fall, dass Sie uns telefonisch kontaktieren kann in Einzelfällen eine Gesprächsaufzeichnung zur Qualitätssicherung durchgeführt werden, sofern Sie dieser vorab zugestimmt haben. Rechtsgrundlage für die Gesprächsaufzeichnung ist die Einwilligung (Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe a DS-GVO). Sofern wir oder einer unserer Dienstleister Sie telefonisch zum Zweck des Vertragsschlusses kontaktieren, wird der Vertragsschluss nach Ihrer Zustimmung aufgezeichnet. Auch hier ist die Rechtsgrundlage Ihre erteilte Einwilligung (Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe a DS-GVO).

3.2 Werbung und maßgeschneiderte Angebote mittels Kunden-datenanalysen

Mainova nutzt Ihre personenbezogenen Daten auch, um Ihnen Produktinformationen über von Mainova angebotene Produkte (z. B. Elektrizität, Erdgas, Fernwärme, Trinkwasser, Energiemessgeräte oder Elektroladesäulen) und Dienstleistungen (insbesondere im Bereich Energieeffizienz und Elektromobilität) zukommen zu lassen. Mainova wird Ihre personenbezogenen Daten zudem für interne Datenanalysen um erworbene oder öffentlich zugängliche soziodemographische Daten ergänzen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten anbieten zu können.

Eine Datenanalyse erfolgt auch zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Services und Produkte durch Mainova oder Unternehmen der Mainova-Unternehmensgruppe. Während dieser Datenanalyse erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten entweder in anonymer oder, soweit eine anonyme Verarbeitung aus sachlichen Gründen nicht möglich oder nicht sinnvoll ist, in pseudonymisierter Form (Ersetzen aller personenbezogenen Merkmale, wie z. B. des Namens, durch ein Pseudonym, so dass Sie nicht mehr identifiziert werden können). Die vorgenannte Verarbeitung erfolgt, wenn hierfür ein berechtigtes Interesse besteht, sofern nicht Ihr schutzwürdiges Interesse überwiegt (Interessenabwägung). Rechtsgrundlage ist ein berechtigtes Interesse nach Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe f DS-GVO. Das berechtigte Interesse der Mainova oder Mainova-Unternehmensgruppe besteht darin, Ihnen maßgeschneiderte Produkte anzubieten sowie Services und Produkte zu verbessern. Auf einem anderen als dem Postweg wird Mainova Sie werblich nur ansprechen, wenn Sie hierzu Ihre gesonderte Einwilligung nach Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe a

DS-GVO erteilt haben oder ein überwiegendes berechtigtes Interesse vorliegt. Ihre Einwilligung können Sie spezifisch für die Kanäle E-Mail und Telefon erteilen. Wenn Sie zur Information per E-Mail zu werblichen Zwecken einwilligen, umfasst dies das Tracking Ihres Nutzungs- und Leseverhaltens der werblich gesendeten E-Mails mittels Cookies, Pixels und ähnlichen Technologien. Neben pseudonymen Identifikationsmerkmalen und Meta-Daten wird hierbei auch Ihre IP-Adresse verarbeitet. Mainova nutzt die Daten zur Profilbildung, um Ihre Interessen an den Produkten zu analysieren und Ihnen interessengerechte Angebote zu machen. Im Rahmen der beschriebenen werblichen Nutzung können u. a. IT-Dienstleister, Callcenter-Anbieter und Marketingdienstleister zum Einsatz kommen.

3.3 Bonitätsprüfung

Mainova ist berechtigt, eine Bonitätsauskunft über Sie einzuholen. Dies kann bei Vertragsschluss, vor einer Vertragsverlängerung, bei einer Vertragsänderung, bei Bekanntwerden ggf. bonitätsbeeinträchtigender Umstände oder stichprobenartig erfolgen. Zu diesem Zweck übermittelt Mainova Ihren Namen und Ihre Anschrift an CRIF GmbH, Victor-Gollancz-Straße 5, 76137 Karlsruhe, an die Creditreform AG, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss oder an Schufa Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden. Diese berechnen nach einem mathematisch-statistisch anerkannten und bewährten Verfahren die Wahrscheinlichkeit, mit der Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen vertragsgemäß nachkommen werden. Weiterführende Informationen zur Tätigkeit dieser Auskunftseinheiten können Sie z. B. unter www.crif.de/datenschutz, www.creditreform-muenchen.de sowie www.schufa.de/datenschutz einsehen. Eine erfolgreiche Bonitätsprüfung ist laut unseren Vertragsbedingungen Abschlussvoraussetzung für den Vertrag zwischen uns. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Interessenabwägung gemäß Artikel 6 Abs. 1 Buchstabe f DS-GVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen. Die automatisierte Datenverarbeitung und darauf basierende Entscheidung ist für den Online-Vertragsschluss gemäß Artikel 22 Abs. 2 Buchstabe a DS-GVO erforderlich. Selbstverständlich haben Sie das Recht, sich im Falle einer ablehnenden Entscheidung zu beschweren und diese Entscheidung durch uns überprüfen zu lassen. In diesem Fall wird Ihr Antrag auf Abschluss eines Vertrages unter Berücksichtigung der zugrundeliegenden Daten und dargelegten Standpunktes von einem unserer Mitarbeiter überprüft und (ggf. neu) bewertet. Mainova behält sich vor, anstelle der genannten Wirtschaftsauskunfteien auch eine andere Wirtschaftsauskunftei einzusetzen. In diesem Fall wird Mainova Sie über die eingesetzte Auskunft informieren und darauf achten, dass diese mindestens die gleiche Gewähr für die Einhaltung des Datenschutzes bietet, wie die zuvor eingesetzten.

3.4 Sonstige Empfänger und Zwecke

Mainova lässt einzelne der vorgenannten Prozesse und Serviceleistungen durch sorgfältig ausgewählte und beauftragte Dienstleister, insbesondere IT-Dienstleister, ausführen. In manchen Fällen kann eine Übermittlung von Daten in Drittländer nicht ausgeschlossen werden. Soweit kein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission für die betreffenden Drittländer vorliegt, werden den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Datenschutzvereinbarungen, z. B. in Form von EU-Standardvertragsklauseln, zur Herstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus vertraglich festgelegt.

Wir leiten für Servicezwecke Daten an unser Tochterunternehmen MSD Mainova Service Dienste GmbH, Solmsstraße 38, 60486 Frankfurt am Main, Amtsgericht Frankfurt HRB 74833, weiter. Die MSD ist gemeinsam mit uns für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich. Sie können sich bezüglich der Ausübung Ihrer Betroffenenrechte direkt an uns wenden.

Soweit wir gesetzlich verpflichtet oder berechtigt sind, übermitteln wir personenbezogene Daten an öffentliche Stellen/Behörden, z. B. Sozialleistungsträger, Gerichte, Strafverfolgungs- und Aufsichtsbehörden.

4 Herkunft der Daten

Sofern wir die personenbezogenen Daten nicht direkt vom Betroffenen erhalten haben, stammen sie u. a. aus den folgenden Quellen:

- Externe Quellen, wie Melderegister oder externe Dienstleister, um fehlende oder inkorrekte Informationen zu ermitteln und zu korrigieren, um sicherzustellen, dass Sie unsere Nachrichten erhalten
- Vertriebspartner und Vergleichsportale, sofern Sie den Vertrag nicht direkt über unsere eigenen Kanäle abgeschlossen haben
- Vermieter, Hauseigentümer und Wohnungsbaugesellschaften sowie öffentliche Quellen im Rahmen der Ersatz- und Grundversorgung
- Energieversorger und Netzbetreiber im Rahmen der Marktkommunikation
- Sendeprotokoll eines Wärmemengenzählers mit Funk- bzw. Fernübertragung, das im Rahmen der Zählerdatenerfassung so wie der Fernwärmenetzüberprüfung und -optimierung von Mainova AG empfangen wird. Das Sendeprotokoll enthält unter anderem folgende Daten:
 - Aktuelle Zählerstände (zur Verbrauchserfassung)
 - Fabrikationsnummer (zur Verbrauchsstellenzuordnung)
 - Vor- und Rücklauftemperatur/Temperaturdifferenz (zur Erkennung von Störungen und Manipulationen, zur Prüfung der vertraglich vereinbarten Rücklauftemperaturen sowie zur Erfüllung der Lieferverpflichtung)
 - Durchfluss (zur Erkennung von Störungen und Manipulationen und zur Erfüllung der Lieferverpflichtung)
 - Thermische Leistung (zur Erkennung von Störungen und Manipulationen)
 - Dampfdruck (zur Erkennung von Störungen und Manipulationen)
 - Fehlermeldungen des Wärmemengenzählers (zur Erkennung von Störungen und Manipulationen und zur Erfüllung der Lieferverpflichtung)
- Sendeprotokoll eines fernauslesbaren Wasserzählers (Smart Meter / AML-

Zähler), das im Rahmen der Zählerdatenerfassung für die Wasserversorgung von Mainova AG empfangen wird, soweit fernauslesbare Wasserzähler eingesetzt werden. Das Sendeprotokoll enthält unter anderem folgende Daten:

- Aktuelle Zählerstände (zur Verbrauchserfassung gemäß AVBWasserV)
- Fabrikationsnummer (zur Verbrauchsstellenzuordnung)
- Durchflusswerte (zur Erkennung von Störungen, Undichtigkeiten und Manipulationen sowie zur Erfüllung der Lieferverpflichtung)
- Fehlermeldungen des Wasserzählers (zur Erkennung von Störungen und Manipulationen)
- Konfigurationsdaten (Zählertyp, Software-/Konfigurationsversion, Datum, Uhrzeit, zur Zuordnung der Zählerstände und Überwachung der Funktionsfähigkeit des Zählers)

5 Dauer der Speicherung und Löschung Ihrer Daten

Die personenbezogenen Daten werden gelöscht, wenn sie zur Erfüllung des konkreten Zwecks (z. B. zur Vertragserfüllung) nicht mehr benötigt werden und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgrundlagen für die Verarbeitung mehr bestehen. Für werbliche Ansprachen nutzen wir die hierfür erforderlichen Daten solange, bis Sie einer Nutzung widersprechen, Sie Ihre Einwilligung widerrufen oder eine Ansprache gesetzlich nicht mehr zulässig ist.

Im Datenspeicher der Wärmemengenzähler werden unter anderem die vorgenannten Daten sowie die nachfolgenden Daten erfasst und bis zu 72 Monate gespeichert, bis diese automatisch überschrieben werden (Löschroutine):

- Stichtagszählerstand Monats- und Jahresende (zur Verbrauchserfassung)
- Zählerdaten können regelmäßig, beispielsweise stündlich oder alle 15 Minuten, übermittelt werden
- Allgemeine zählerbezogene Daten wie Fabrikationsnummer, Zählertyp, Konfiguration/Software/Version, Anzahl Betriebsstunden, Datum, Uhrzeit (zur Verbrauchserfassung, zur Zuordnung der Zählerstände und zur Überwachung der Funktionsfähigkeit des Zählers)
- Maximalwerte der oben genannten Datenkategorien im Jahr/im Monat inkl. Datum (zur Dimensionierung, zur Erfüllung der Lieferverpflichtung sowie zur Überwachung der Funktionsfähigkeit des Zählers)

Soweit fernauslesbare Wasserzähler eingesetzt werden, werden die vom Wasserzähler übertragenen Daten (vgl. Ziffer 4) für die Dauer des Versorgungsverhältnisses sowie darüber hinaus für die gesetzliche Aufbewahrungsfrist (in der Regel 10 Jahre gem. § 257 HGB bzw. § 147 AO) gespeichert und anschließend gelöscht.

6 Ihre Rechte

Als betroffene Person haben Sie die folgenden Rechte i.S.d. DS-GVO:

- Recht auf Auskunft
- Recht auf Berichtigung unrichtiger oder unvollständiger Daten
- Recht auf Löschung
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
- Recht auf Datenübertragbarkeit
- Recht auf Widerspruch (i.S.d. Art. 21 DS-GVO, siehe Ziffer 7)
- Recht, eine Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen

7 Widerspruchsrecht bezogen auf Wärmemengenzähler mit Funk- bzw. Fernübertragung sowie fernauslesbare Wasserzähler

Die betroffene Person hat gemäß Art. 21 DS-GVO das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten unter Nutzung eines Wärmemengenzählers mit Funk- bzw. Fernübertragung oder eines fernauslesbaren Wasserzählers einzulegen. Dabei handelt es sich nicht um ein bedingungsloses Widerspruchsrecht. Die betroffene Person hat die Gründe für den Widerspruch darzulegen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben müssen, und hat auf Verlangen des Verantwortlichen Nachweise beizubringen. Betroffene Personen im Sinne von Art. 21 DS-GVO und damit widerspruchsberechtigt können nur Personen sein, die in der Wohneinheit leben, über die der versorgte Wärmemengenzähler bzw. der fernauslesbare Wasserzähler erfasst, unabhängig davon, wer Vertragspartner/Anschlussnehmer des Wärmeversorgers bzw. des Wasserversorgers ist.

8 Fragen oder Beschwerden

Bei Fragen oder Beschwerden können Sie sich gerne an den Datenschutzbeauftragten unter den oben genannten Kontaktdaten wenden. Sie haben das Recht, sich bei Beschwerden an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden. Diese ist der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationssicherheit, Gustav-Stresemann-Ring 1, 65021 Wiesbaden. (www.datenschutz.hessen.de/impresum).