

1 Verantwortlicher

Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist der **Überlandwerk Krumbach GmbH, Bahnhofstr. 4, 86381 Krumbach (Schwaben)** (nachfolgend „wir“) sehr wichtig. Wir sind für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich.

2 Verarbeitung personenbezogener Daten

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutzhinweise sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Im Folgenden erfahren Sie, wie wir mit Ihren Daten umgehen.

3 Datenverarbeitung zur Vertragsanbahnung und zur Vertragserfüllung, Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO

Zur Erfüllung des mit Ihnen abgeschlossenen Vertrags, zum Abschluss und zur Beendigung des Vertrags, sowie zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage hin (beispielsweise Online-Terminvereinbarung, Erstellung eines Angebots) verarbeiten wir Ihre Stammdaten einschließlich Geburtsdatum, Kontaktdaten, Rechnungsdaten, Vertragsdaten, Bankdaten und Zahlungsinformationen.

Bei Geschäftskunden verarbeiten wir ferner den Handelsregisterauszug, bei Rahmenvertragskunden Daten zu (Verbands-)Mitgliedschaften, um die Berechtigung zur Teilnahme an solchen Verträgen zu prüfen.

Abhängig von der Produktparte verarbeiten wir ergänzend zu den oben aufgeführten Daten die jeweils notwendigen produkt-spezifischen Angaben. Das sind:

- Bei **Energiebelieferung** Angaben zu Verbrauchs- und Messstellen, zum Vorlieferanten, zur Grund- oder Ersatzversorgung und zu Verbrauchs- oder Messstellendaten einschließlich Daten aus Smart-Meter-Geräten.
- Bei **Photovoltaik- und Wärmeprodukten** die notwendigen gebäude- und/oder haushaltsspezifischen Angaben für die Installation und Wartung Ihres Produkts.
- Bei **E-Mobility-Produkten** die notwendigen gebäude- und/oder fahrzeugspezifischen Angaben für die Installation und Wartung Ihres Produkts.
- Beim Produkt **LEW Home Comfort** die zur Standortbestimmung erforderlichen Daten des Fahrzeugs einschließlich GPS-basierter Standortinformationen. Voraussetzung für Teilnahme und Gewährung des Bonus ist, dass Ladevorgänge an derselben Anschrift stattfinden, für die der kompatible Stromvertrag besteht. Zweck der Verarbeitung ist die Prüfung dieser Voraussetzung. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich im Rahmen von LEW Home Comfort.

Die Kommunikation in Angelegenheiten der Vertragsdurchführung erfolgt über den von Ihnen mitgeteilten Kommunikationsweg oder über Videoberatung an einem unserer Standorte. Sofern der Kontaktkanal E-Mail vereinbart wurde, werden wir Ihre angegebene E-Mail-Adresse verifizieren, um die Funktionsfähigkeit und Richtigkeit sicherzustellen.

Soweit Sie uns ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben, nutzen wir Ihre Bankverbindungsdaten, um offene Beträge entsprechend den vertraglich getroffenen Vereinbarungen einzuziehen.

Weiter erheben wir Daten über Ihr Zahlungsverhalten. Wir benötigen diese Daten, um offene Beträge einzufordern, eine Sperrung durchzuführen, eventuell Ihren Vertrag zu beenden, zivilrechtliche und vollstreckungsrechtliche Ansprüche geltend zu machen, durchzusetzen, abzuwehren oder Schlichtungsstellenverfahren vorzubereiten und durchzuführen.

Wenn Rechnungen oder Mahnungen nicht zugestellt werden konnten, ermitteln wir Ihre Adresse über das Einwohnermeldeamt und Servicepartner für Adressermittlung. Die derzeit eingesetzten Servicepartner können Sie unter Ziffer 9 einsehen.

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

4 Datenverarbeitung aufgrund unserer berechtigten Interessen, Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO

4.1 Informationen zu Produkten und Dienstleistungen, deren Verbesserung und Weiterentwicklung und Kundenbeziehung

Unser Ziel ist es, die Kundenbeziehung mit Ihnen zu erhalten und weiterzuentwickeln sowie Ihnen relevante Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre Daten zur Kalkulation von Preisen und Beschaffungsmengen sowie zur Qualitätssicherung und Verbesserung unserer internen Prozesse und IT-Systeme. Hierfür nutzen wir Daten, die wir im Rahmen Ihrer Interessensbekundung, des Vertragsschlusses, der Vertragsdurchführung, der Belieferung sowie im Rahmen von Markt- und Meinungsforschung erhoben haben. Hierzu gehören insbesondere Vertrags-, Kontakt-, Nutzungs-, Verbrauchs-, Zahlungs- und Kommunikationsdaten.

Wir analysieren diese Daten, um Erkenntnisse über die Art und Dauer des Vertragsverhältnisses sowie über Kauf-, Zahlungs-, Verbrauchs- und Kündigungsverhalten, den Bedarf und die Interessen unserer Kunden zu gewinnen. Unser berechtigtes Interesse besteht hier in der Pflege und Weiterentwicklung unserer Kundenbeziehungen, der Verbesserung und Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen sowie in der Optimierung interner Prozesse und IT-Systeme.

Bei der Auswertung von Kundenanliegen und Kundenfeedback setzen wir teilweise KI-gestützte Analyseverfahren ein. Soweit für den jeweiligen Zweck erforderlich, können dabei personenbezogene Angaben aus Anfragen und Rückmeldungen sowie Vertrags-, Kontakt-, Nutzungs-, Verbrauchs- und Kommunikationsdaten berücksichtigt werden.

Die gewonnenen Erkenntnisse nutzen wir insbesondere zur Kategorisierung und schnelleren Bearbeitung von Servicefällen, zur frühzeitigen Erkennung von Störungen, zur Verbesserung unseres Kundenservices, zur Weiterentwicklung unserer Produkte, Dienstleistungen und Prozesse, zum besseren Verständnis von Kundenbedürfnissen und Kundenverhalten.

Darüber hinaus ist es unser Ziel, unsere Kundenbeziehungen besser zu verstehen, langfristig und bedarfsgerecht zu gestalten und beispielsweise langjährige Treue angemessen zu berücksichtigen.

Um dies anbieten zu können, nutzen wir betriebswirtschaftliche Kennzahlen sowie Merkmale aus Ihrem Vertragsverhältnis, dem Zahlungs- und Verbrauchsverhalten, Ihren Kontakten mit uns und weiteren kundenbezogenen Merkmalen sowie daraus abgeleiteten Analysen oder Prognosen. Die gewonnenen Erkenntnisse nutzen wir, um die Gestaltung und Auswahl von Angeboten, Maßnahmen zur Kundenbindung, die persönliche Betreuung bei Tarifwechseln, Forderungen, Umzügen oder Installationen für Sie passend auszurichten (Profiling im Sinne des Art. 4 Nr. 4 DSGVO). Dabei erfolgen keine Entscheidungen, die ausschließlich automatisiert getroffen werden und Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfalten oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen.

Unser berechtigtes Interesse besteht hier in der Analyse und Segmentierung unseres Kundenbestands, um Kundenbeziehungen wirtschaftlich sinnvoll zu gestalten, Service- und Betreuungsleistungen zu optimieren sowie passgenaue Angebote und Kundenbindungsmaßnahmen bereitzustellen.

Wir verwenden Daten außerdem, um Ihnen interessengerechte Informationen zu Produkten und Dienstleistungen per Post zukommen zu lassen.

Zur Sicherstellung korrekter Versandadressen bei vertragsbezogenen Schreiben arbeiten wir mit Adressdienstleistern zusammen, diese können Sie unter Ziffer 9 einsehen. Zudem nutzen wir das sogenannte Lettershopverfahren über die Deutsche Post Direkt GmbH. Dieses Verfahren ist besonders datensparsam, die von der Deutschen Post Direkt GmbH ausgewählten Adressen werden nicht an LEW übermittelt. Kenntnis von Ihren Daten erhalten wir nur dann, wenn Sie sich direkt bei uns melden. Über andere Kommunikationskanäle, insbesondere E-Mail, erhalten Sie Werbung nur auf Grundlage Ihrer Einwilligung (siehe Ziffer 5).

Unser berechtigtes Interesse besteht hier in der korrekt adressierten und interessengerechten Ansprache unserer Kunden und der Vermeidung fehlgeleiteter Werbemaßnahmen.

4.2 Durchsetzung von Rechtsansprüchen sowie Inkasso

Zu Zwecken des Inkasso, Mahnverfahren und Rechtsdurchsetzung verwenden wir oder externe Dritte Ihre Kontakt- und Kundendaten (z.B. Name, Adressen, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Geburtsdaten, ggf. Firmendaten), Identifikationsdaten, Vertragsdaten (z.B. Kundennummern, Vertragsinformationen, Zahlungsbedingungen, Ablesewerte, Verbrauchsdaten), Inkassoinformationen (z.B. Bankverbindungen, Urteile, Drittschuldnerklärungen, Bonitätsinformationen), Kundenkontakte (z.B. Schriftverkehr, Aktivitäten, Medium, Zeit, Uhrzeit, Grund und Inhalt), Zahl- und Abrechnungsdaten (z.B. Forderungshöhe, Buchungsdaten, Art der Forderung, Fälligkeit).

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt aufgrund unseres berechtigten Interesses, unsere rechtmäßigen Ansprüche gerichtlich und außergerichtlich durchzusetzen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO.

5 Datenverarbeitung aufgrund Ihrer Einwilligung, Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO

Im Fall einer werblichen Ansprache, einschließlich Umfragen, kontaktieren wir Sie vorbehaltlich des Postversandes (hier ist die Rechtsgrundlage unser berechtigtes Interesse, siehe unter Ziffer 4.1) nur über die Kommunikationskanäle, in die Sie eingewilligt haben. Hin und wieder bieten wir auch Gewinnspiele an, an denen Sie per separater Einwilligung teilnehmen können.

6 Datenverarbeitung aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen, Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO

Wir verarbeiten Ihre Daten auf Grundlage einer gesetzlichen Verpflichtung zur Beantwortung behördlicher Anfragen (z.B. durch Finanzbehörden oder Strafverfolgungsbehörden sowie der Bundesnetzagentur, (Verteil-)Netzbetreiber), zur Erfüllung Ihrer Betroffenenrechte nach DSGVO (s.u.), zur Erfüllung der elektronischen Widerrufsfunktion bei Fernabsatzverträgen nach §356a BGB und im Rahmen weiterer gesetzlicher Verhältnisse und Pflichten.

Zudem kann z.B. zur Einhaltung des sogenannten Bereitstellungsverbots ein Abgleich Ihrer Daten mit Sanktions- und Terrorlisten erfolgen, die auf nationalen und/oder internationalen Sanktions- bzw. Terrorlisten geführt werden.

Rechtsgrundlage ist die Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO und unser berechtigtes Interesse an der Vermeidung rechtlicher und wirtschaftlicher Risiken gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO.

7 Erforderlichkeit der Bereitstellung von Daten

Die Bereitstellung der unter Ziffer 3 aufgeführten Daten ist erforderlich. Wenn Sie uns diese Angaben nicht zur Verfügung stellen, kommt ein Vertragsabschluss nicht zustande.

8 Automatisierte Einzelfallentscheidung einschließlich Profiling

Die unter Ziffer 4.1 beschriebene Profilbildung erfolgt nicht auf Grundlage einer automatisierten Einzelfallentscheidung nach Art. 22 DSGVO.

9 Verarbeitung personenbezogener Daten aus anderen Quellen

Sofern wir die unter Ziffer 3 genannten Daten nicht von Ihnen selbst erhalten haben, stammen sie aus öffentlich zugänglichen Quellen, von Ihrem Energielieferanten, Netzbetreiber oder Messstellenbetreiber im Rahmen der regulierten Marktpartnerekommunikation, im Fall von nicht zustellungsfähigen Rechnungen oder Mahnungen vom Einwohnermeldeamt oder Servicepartnern für Adressermittlung. Die derzeit von uns eingesetzten Partner sind:

- Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (München)
- EURO-PRO Gesellschaft für Data Processing mbH (Grävenwiesbach)

Soweit es für die Erfüllung der unter Ziffer 4 genannten Zwecke erforderlich ist, verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (Schuldnerverzeichnisse, Handels- und Vereinsregister, Nachlassgerichte, Presse, Internet) zulässigerweise gewinnen oder die uns von sonstigen Dritten (z.B. einem Kooperationspartner, einer Auskunft oder einem Adressdienstleister) berechtigt übermittelt werden. Die derzeit von uns eingesetzten Partner sind:

- infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH (Bonn)
- Nexiga GmbH (Bonn)
- GfK SE (Hürth)
- Datamego GmbH (Nürnberg)
- Paragon Germany GmbH (Schwandorf)

Im Falle von Energielösungen, die den Einbau durch einen Handwerkspartner erforderlich machen, z.B. Photovoltaikanlagen, Ladeboxen für Elektroautos oder Wärmepumpen, können zur Erfüllung des mit Ihnen abgeschlossenen Vertrags sowie zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage hin erforderliche Daten auch von einem Handwerkspartner erhoben und an ÜWK übermittelt werden. Bei Mehrparteienhäusern, die gemeinsam beauftragen und eine koordinierende Stelle bestimmen, können uns ggf. Daten durch eine Hausverwaltung, einen Hausmeister oder eine der Parteien übermittelt werden.

In begründeten Einzelfällen, um unseren Verpflichtungen gemäß Ziffer 6 nachzukommen, können Daten, die zur Identitätsfeststellung dienen, bei öffentlichen Stellen angefragt werden.

10 Kategorien von Empfängern von Daten

Die folgende Auflistung zeigt die Kategorien von Empfängern, an die wir personenbezogene Daten übermitteln können. Die Übermittlung erfolgt jeweils nur, soweit dies für die jeweiligen Zwecke erforderlich ist. Einige der Empfänger sind ausgewählte Erfüllungsgehilfen und Dienstleister, die als Auftragsverarbeiter (gemäß Art. 28 DSGVO) für uns tätig werden und im jeweils erforderlichen Umfang Zugriff auf Ihre Daten erhalten können. Auftragsverarbeiter unterliegen zahlreichen vertraglichen Pflichten und dürfen insbesondere Ihre personenbezogenen Daten nur auf unserer Weisung und ausschließlich für die Erfüllung der von uns erhaltenen Aufträge verarbeiten.

- Vertriebspartner und Dienstleister zur gezielten Ansprache, zum Abschluss, für die Durchführung und nach Beendigung des Vertrags sowie zur Provisionsabwicklung
- Handwerkspartner und Lieferanten zur Auftragsabwicklung
- Verbände für die Ermittlung der Mitgliedschaft als Voraussetzung für einen Vertragsabschluss
- Netzbetreiber, Messstellenbetreiber und -dienstleister für Belieferung, Sperrung und Abrechnung
- Kreditinstitute und Anbieter von Zahlungsdienstleistungen für Abrechnungen sowie Abwicklungen von Zahlungen
- IT-Dienstleister zur Aufrechterhaltung unserer IT-Infrastruktur
- Öffentliche Stellen in begründeten Fällen (z.B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden, Polizei, Staatsanwaltschaft, Aufsichtsbehörden, Einwohnermeldeämter)
- Inkassounternehmen und Rechtsanwälte, um Forderungen einzuziehen und Ansprüche gerichtlich durchzusetzen
- Markt- und Meinungsforschungsinstitute zur Verbesserung unserer Produkte und unserer Services
- Berater oder Beratungsgesellschaften (z.B. Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer)
- Dritte Unternehmen zur Abwicklung von Unternehmenskäufen und -verkäufen
- Versanddienstleister und Mediaagenturen, um Werbemittel zu erstellen und Ihnen zukommen zu lassen
- Callcenter
- Sonstige Empfänger, denen Sie gemäß EU Data Act eine ausdrückliche Empfängerlizenz erteilt haben

Ausgewählte IT-Dienstleister in der EU verfügen über verbundene Unternehmen oder Unterauftragnehmer außerhalb der EU, die auf Ihre Daten zugreifen können. Die EU-Kommission bestimmt, welche Nicht-EU/EWR-Länder (Drittländer) übereingemessenes Datenschutz-Niveau verfügen. Diese Dienstleister sind für den

Einsatz von EU-Standardvertragsklauseln gemäß des Kommissionsbeschlusses Nr. (EU) 2021/914 verantwortlich. Ein Muster dieser EU-Standardvertragsklauseln finden Sie auf den Webseiten des EU-Kommissars für Justiz und im Amtsblatt der EU. Eine Datenübermittlung an Empfänger im Drittland Vereinigte Staaten von Amerika (U.S.A.) erfolgt gemäß Art. 45 DSGVO auf der Grundlage des Angemessenheitsbeschlusses „EU-US Data Privacy Framework (EU-US DPf)“ der Europäischen Kommission vom 10.07.2023.

11 Datenschutzbeauftragter

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter: **Überlandwerk Krumbach GmbH, Datenschutzbeauftragter, Bahnhofstr. 4, 86381 Krumbach (Schwaben)**, E-Mail: datenschutz@uewk.de

12 Speicherdauer und Kriterien für die Festlegung der Dauer

Wir speichern Ihre Daten für die oben genannten Zwecke für den Zeitraum des bestehenden Vertrags sowie nach Beendigung des Vertrags mit Ihnen für einen Zeitraum bis zum Abschluss der steuerlichen Betriebsprüfung des letzten Kalenderjahres, in dem Sie unser Kunde waren. Bestehen gesetzliche Aufbewahrungsfristen, Gewährleistungsfristen oder vereinbarte Ansprüche wie Garantien, speichern wir die Daten bis zum Ablauf dieser Fristen. Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, die sich vornehmlich aus dem Zivil-, Handels- und Steuerrecht ergeben (insbesondere §§ 147 AO, 257 HGB) oder der vereinbarten Ansprüche, löschen wir diese Daten wieder.

Für werbliche Ansprachen speichern wir Ihre Daten so lange, bis Sie einer Nutzung widersprechen, Sie Ihre Einwilligung widerrufen oder die Verarbeitung gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Ihre übrigen Daten speichern wir, solange wir sie zur Erfüllung des konkreten Zwecks (z. B. zur Vertragserfüllung oder -abwicklung) benötigen, und löschen sie nach Wegfall des Zwecks.

13 Informationen zu Ihren Betroffenenrechten

Sie erreichen uns zur Wahrnehmung der im Folgenden aufgeführten Rechte unter: **Überlandwerk Krumbach GmbH, Stichwort: DATENSCHUTZ, Bahnhofstr. 4, 86381 Krumbach (Schwaben)**, E-Mail: vertrieb@uewk.de

Wenn Sie keine Werbung wünschen, können Sie sich zudem auch wie folgt an uns wenden: **Überlandwerk Krumbach GmbH, Stichwort: KEINE WERBUNG, Bahnhofstr. 4, 86381 Krumbach (Schwaben)**, E-Mail: vertrieb@uewk.de

Ihre Rechte

Sie verfügen im Rahmen der gesetzlichen Regelungen über folgende Rechte:

- Auskunft der über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO)
- Berichtigung und Vervollständigung Ihrer uns vorliegenden Daten (Art. 16 DSGVO)
- Löschung (Art. 17 DSGVO)
- Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)
- Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)
- Widerruf erteilter Einwilligungen (Art. 7 DSGVO) mit Wirkung für die Zukunft. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Zeitpunkt des Widerrufs erfolgten Verarbeitung der Daten bleibt davon unberührt.

Zudem können Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen, insbesondere für Zwecke der Werbung, Markt- oder Meinungsforschung. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling (Art. 21 DSGVO).

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. Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an: **Überlandwerk Krumbach GmbH, Stichwort: DATENSCHUTZ, Bahnhofstr. 4, 86381 Krumbach (Schwaben)**, E-Mail: vertrieb@uewk.de

14 Fragen oder Beschwerden bei einer Aufsichtsbehörde

Sie haben das Recht, sich bei Fragen oder Beschwerden an eine Aufsichtsbehörde, insbesondere in dem Mitgliedsstaat Ihres gewöhnlichen Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes zu wenden (Art. 77 DSGVO).

Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist das Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht (www.la.bayern.de).