

Datenschutzerklärung Stadtwerke Klagenfurt AG

Datenschutz bedeutet Kundenschutz und Ihr Vertrauen ist uns besonders wichtig. Deshalb sehen wir es als unsere Verpflichtung, Ihre Daten mit höchster Sorgfalt zu verwalten und alles zu tun, um Ihre Informationen vor Missbrauch zu schützen.

Die Stadtwerke Klagenfurt AG (STW) hält sich strikt an die datenschutzrechtlichen Vorschriften bei der Erhebung und Verarbeitung Ihrer Daten. Die folgenden Informationen erklären im Detail, welche Daten im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen als Kunden erfasst werden und wie wir diese nutzen.

Diese Datenschutzerklärung bezieht sich auf alle Leistungen (Mobilität, Freizeit, Pullstrom, Wasser, Telekom) der Stadtwerke Klagenfurt AG, sowie der Energielieferungen (Strom, Gas) und Energieleistungen Wärme der Energie Klagenfurt GmbH als 100% Tochter der Stadtwerke Klagenfurt AG und bezieht sich darüber hinaus auch auf den Besuch unserer Website <http://www.stw.at>.

1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Für die Datenverarbeitung verantwortlich:

Stadtwerke Klagenfurt AG

St. Veiter Straße 31

9020 Klagenfurt am Wörthersee

Email: office@stw.at

FN: 199234t

FG: Landesgericht Klagenfurt

Datenschutzbeauftragter der STW AG:

Dipl.-Ing. Dr. Gerhard Himmer

Leitung Qualitätsmanagement Systeme

St. Veiter Straße 31

9020 Klagenfurt am Wörthersee

Email: datenschutz@stw.at

Downloads:

Die Datenschutzerklärung der STW AG ist unter

<https://www.stw.at/impressum/datenschutz-copyright-stadtwerke-klagenfurt-ag/>
abrufbar

2. Welche Daten werden verarbeitet und aus welchen Quellen stammen diese Daten?

Wir verarbeiten jene personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen einer Geschäftsbeziehung von Ihnen erhalten. Zudem verarbeiten wir Daten, die wir von Auskunfteien¹⁾, Schuldnerverzeichnissen²⁾ und aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Firmenbuch, Vereinsregister, Grundbuch, Medien) zulässigerweise erhalten haben.

2.1. Zu den personenbezogenen Daten zählen:

- Ihre Personalien (Name, Adresse, Kontaktdaten, Geburtstag, Geburtsort, Staatsangehörigkeit etc.)
- Legitimationsdaten (z. B. Ausweisdaten) und Authentifikationsdaten (z. B. Kundenkennwort)
- Daten des Zahlungsverkehrs

2.2. Darüber hinaus können darunter auch folgende Daten fallen:

- Auftragsdaten (z. B. Verrechnungszählerstände)
- Daten aus der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtung (z. B. Jahresenergieverbräuche)
- Informationen über Ihren Finanzstatus (z. B. Bonitätsdaten, Zahlungsrückstände etc.)
- Werbe- und Vertriebsdaten
- Dokumentationsdaten (z. B. Beratungsprotokolle)
- Bild- und Tondaten (z. B. Video- oder Telefonaufzeichnungen, Bilder für Saisonkarten)
- Informationen aus Ihrem elektronischen Verkehr mit den STW (z. B. Apps, Cookies etc.)
- Verarbeitungsergebnisse, die die STW selbst generieren
- Daten zur Erfüllung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen

¹⁾ Bisnode D&B Austria GmbH

²⁾ KSV1870 Holding AG

3. Für welche Zwecke und auf welcher Rechtsgrundlage werden die Daten verarbeitet?

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten gemäß den datenschutzrechtlichen Vorschriften:

3.1. zur Erfüllung von vertraglichen Pflichten (Art. 6 Abs. 1b DSGVO):

Die Verarbeitung Ihrer Daten (personenbezogener Daten, Art 4 Nr. 2 DSGVO) ist notwendig, um die Dienstleistungen der STW mit Ihnen abwickeln zu können. Zudem benötigen wir diese zur Durchführung unserer Verträge (z. B. Energielieferverträge) mit Ihnen sowie zur Ausführung Ihrer Aufträge. Außerdem verarbeiten wir personenbezogene Daten, um den Betrieb und die für die Verwaltung eines kommunalen Dienstleisters erforderlichen Tätigkeiten fortführen zu können.

Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich in erster Linie nach dem konkreten Produkt (z.B. Energie, Mobilität, Freizeit, Wasser, Telekommunikation) und umfassen u. a.:

- Bedarfsanalysen
- Beratung
- Verbrauchsabrechnung
- Durchführung von Transaktionen

Die konkreten Einzelheiten zum Zweck der Datenverarbeitung können Sie den jeweiligen Vertragsunterlagen und Geschäftsbedingungen entnehmen.

3.2. zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (Art. 6 Abs. 1c DSGVO):

Gewisse gesetzliche Verpflichtungen, denen die STW unterliegen, können es erfordern, personenbezogene Daten zu verarbeiten. Solche Verpflichtungen können sich beispielsweise aus den folgenden Gesetzen (in der jeweils aktuell gültigen Fassung) ergeben:

- Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz
- Bundes-Energieeffizienzgesetz
- Heizkostenabrechnungsgesetz
- Gaswirtschaftsgesetz
- Maß- und Eichgesetz
- Kärntner Gemeindewasserversorgungsgesetz
- Bundesabgabenordnung

3.3. Es können auch aufsichtsrechtliche Vorgaben zum Tragen kommen, wie beispielsweise:

- E-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft
- Energieeffizienz-Monitoringstelle
- Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH
- Datenschutzbehörde

Beispiele für solche Fälle sind:

- Monitoring der Kundenanfragen nach Grund, Dauer, Anzahl, etc.
- Monitoring der Einhaltung der Energieeffizienzvorgaben
- Übermittlung preisrelevanter Daten (§ 65 EIWOG)
- Übermittlung der Protokolldaten eines Wechsels an die E-Control (§ 76 Abs. 6 EIWOG)

3.4. Im Rahmen Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1a DSGVO):

Wenn Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, erfolgt eine Verarbeitung nur gemäß den in der Zustimmungserklärung festgelegten Zwecken und im darin vereinbarten Umfang. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden (z.B. können Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketing- und Werbezwecke widersprechen, wenn Sie mit einer Verarbeitung künftig nicht mehr einverstanden sind).

3.5. Zur Wahrung berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1f DSGVO):

Sollte es zur Wahrung berechtigter Interessen der STW oder eines Dritten notwendig sein, dass Ihre Daten über die Erfüllung des Vertrages hinaus bearbeitet werden, so erfolgt in folgenden Fällen eine Datenverarbeitung:

- Konsultation von und Datenaustausch mit Auskunfteien (z. B. Österreichischer Kreditschutzverband 1870) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Ausfallsrisiken
- Prüfung und Optimierung von Verfahren zur Bedarfsanalyse und direkter Kundenansprache
- Werbung oder Markt- und Meinungsforschung, soweit Sie der Nutzung Ihrer Daten nicht nach Art. 21 DSGVO widersprochen haben

- Videoüberwachungen zur Sammlung von Beweisdaten bei Straftaten; diese dienen insbesondere dem Schutz der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Telefonaufzeichnungen, z. B. für Schulungszwecke und zur Qualitätsverbesserung
- Maßnahmen zur Geschäftssteuerung und Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten
- Maßnahmen zum Schutz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kundinnen und Kunden sowie des Eigentums der STW
- Maßnahmen zur Betrugsprävention und -bekämpfung (Fraud Transaction Monitoring)
- Im Rahmen der Rechtsverfolgung

4. Wer erhält Ihre Daten?

Innerhalb der STW erhalten diejenigen Stellen bzw. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Pflichten sowie zur Wahrung berechtigter Interessen benötigen. Darüber hinaus erhalten von uns beauftragte Auftragsverarbeiter (insbesondere IT- sowie Druck- und Vermittlungspartner) Ihre Daten, sofern sie diese zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgabe benötigen. Sämtliche Auftragsverarbeiter sind vertraglich entsprechend dazu verpflichtet, Ihre Daten vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Leistungserbringung zu verarbeiten.

Sollte eine gesetzliche oder aufsichtsrechtliche Verpflichtung vorliegen, können auch öffentliche Stellen und Institutionen (z. B. nationale Energieeffizienz-Monitoringstelle, E-Control etc.) Ihre personenbezogenen Daten empfangen.

5. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert und verarbeitet?

Für die Dauer der gesamten Geschäftsbeziehung (von der Anbahnung über die Abwicklung bis hin zur Beendigung eines Vertrags) sowie darüber hinaus gemäß den gesetzlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten. Diese ergeben sich u. a. aus:

- Unternehmensgesetzbuch (UGB)
- Bundesabgabenordnung (BAO)
- Energieeffizienzgesetz (EEffG)
- Energieausweisvorlagegesetz (EAVG)
- Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (EIWOG)
- Gaswirtschaftsgesetz (GWG)

Zudem sind bei der Speicherdauer die gesetzlichen Verjährungsfristen, die z. B. nach dem Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) in bestimmten Fällen bis zu 30 Jahre (die allgemeine Verjährungsfrist beträgt 3 Jahre) betragen können, zu berücksichtigen.

6. Welche Datenschutzrechte stehen Ihnen zu?

Sie haben jederzeit:

- das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung Ihrer gespeicherten Daten
- ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung
- ein Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß den Voraussetzungen des Datenschutzrechts

Beschwerden können Sie an den Datenschutzbeauftragten der STW (datenschutz@stw.at) oder die Österreichische Datenschutzbehörde richten: www.dsb.gv.at

7. Sind Sie zur Bereitstellung von Daten verpflichtet?

Sie müssen jene personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Aufnahme und Durchführung unserer Geschäftsbeziehung erforderlich sind und zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind.

Sofern Sie uns die Daten nicht zur Verfügung stellen wollen, müssen wir den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrags in der Regel ablehnen.

Sie sind jedoch nicht verpflichtet, eine Einwilligung zur Verarbeitung von jenen Daten zu erteilen, die für die Vertragserfüllung nicht relevant bzw. nicht gesetzlich und/oder regulatorisch erforderlich sind.

8. Gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling?

Wir nutzen keine automatisierten Entscheidungsfindungen nach Art 22 DSGVO zur Herbeiführung einer Entscheidung über die Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung.

Bei Vertragsabschluss kann eine Bonitätsprüfung durchgeführt werden. Dafür geben wir folgende Daten an konzessionierte Auskunftsteile weiter:

- Ihre Stammdaten (z. B. Name, Geburtsdaten, Adressdaten)

Ist das Ausfallrisiko zu hoch, kann es zu einer Ablehnung des Vertrages kommen.

9. Cookies, Retargeting und Web-Analytics bei Besuch unserer Internetseite www.stw.at

Um Ihnen die Nutzung unserer Website so angenehm wie möglich zu gestalten, werden sogenannte Cookies eingesetzt. Cookies sind kleine Textdateien, die eine Wiedererkennung des Nutzers ermöglichen. Sie können die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern.

Um den Aufbau und die Navigation unseres Internetauftritts zu analysieren, zu verbessern und diesen auf die Bedürfnisse unserer Kunden zuzuschneiden und Ihnen maßgeschneiderte, auf Ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmte Werbeangebote zur Verfügung zu stellen, haben wir verschiedene Dienstleister (z.B. *Google*) beauftragt, auf den Webseiten von www.stw.at Aufzeichnungen mittels Cookies zu erstellen. Unsere Dienstleister erhalten dabei nur anonyme Daten und sind nicht in der Lage, einen Zusammenhang mit Ihrer Person herzustellen.

Die STW erhalten als Ergebnis statistische Auswertungen, mit denen wir die bedarfsgerechte Gestaltung unseres Webauftritts prüfen.

Sie haben trotzdem die Möglichkeit, diesen Aufzeichnungen zu widersprechen und die oben genannten Services nicht zu nutzen. Dazu benutzen Sie bitte den Privat-Modus Ihres Browsers.

Beachten Sie bitte, dass im Fall eines Widerspruchs gegebenenfalls nicht alle Funktionen unserer Website vollumfänglich zur Verfügung gestellt werden können. Durch die Nutzung dieser Website erklären Sie sich mit der Bearbeitung der über Sie erhobenen Daten durch unsere Dienstleister einverstanden.

Einzelne Seiten können Links auf andere Anbieterinnen und Anbieter innerhalb und außerhalb der STW enthalten, auf die sich diese Datenschutzerklärung nicht erstreckt, d. h., für diese Inhalte können wir keinerlei Haftung übernehmen.

10. Social Media

Die STW kooperieren mit verschiedensten Anbietern von sozialen Netzwerken. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit wird Ihr Browser bei der Nutzung des jeweiligen Dienstes automatisch mit dem gewählten Serviceanbieter (z.B. Facebook) verbunden. Dabei werden beispielsweise Ihre IP-Adresse, Cookies und andere Informationen an den jeweiligen Serviceanbieter übermittelt, wenn Sie dessen Website zuvor besucht haben. Diese Datenübertragung wird von uns soweit möglich unterbunden und findet nur statt, wenn Sie mit dem sozialen Netzwerk interagieren. Sollten Sie bei der entsprechenden Plattform des sozialen Netzwerks eingeloggt sein, kann diese den Besuch unserer Website Ihrem Benutzerkonto zuordnen.

Darüber hinaus nutzen wir Plug-Ins (beispielsweise Facebook-Symbol) diverser Plattformen. Durch Anklicken des jeweiligen Symbols stimmen Sie der Kommunikation mit der jeweiligen Plattform und der Übermittlung von Informationen (z.B. IP-Adresse) an den jeweiligen Serviceanbieter zu. Nähere Informationen zur jeweiligen Verwendung Ihrer Daten entnehmen Sie bitte der Datenschutzerklärung des gewählten Serviceanbieters.

11. Google Maps

Die Webseite der STW verwendet Google Maps insbesondere bei der Standortbestimmung. Google Maps wird von Google Inc. betrieben. Durch die Nutzung dieser Website erklären Sie sich mit der Erfassung, Bearbeitung sowie der Nutzung der automatisch erhobenen sowie der von Ihnen eingegebenen Daten durch Google, seiner Vertreter oder Drittanbieter einverstanden.

Hier sind jene Daten angeführt, die bei der Nutzung von Google Maps übertragen werden: https://www.google.com/intl/de_ALL/policies/privacy/ – dazu gehören neben der IP-Adresse auch andere Dinge, wie z. B. die GPS-Daten eines evtl. verwendeten Smartphones oder das Suchverhalten.

12. Datensicherheit

Ihre Datensicherheit ist unser höchstes Anliegen. Unser erklärtes Ziel ist es, alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen, um die Sicherheit der Datenverarbeitung zu gewährleisten und Ihre personenbezogenen Daten so zu verarbeiten, dass sie vor Zugriffen durch unbefugte Dritte geschützt sind.

Durch die Verwendung modernster Sicherheitssoftware, Kodierungs- und Verschlüsselungsverfahren entspricht unsere IT-Infrastruktur den höchsten internationalen Sicherheitsstandards.

Zusätzlich fördern wir die Sicherheit Ihrer Daten durch den Einsatz risikominimierender Maßnahmen und präventiver Schutzvorkehrungen.