

Datenschutzhinweise

(Wärmepumpe) - Stand 21. Mai 2024

Begriffsbestimmungen

Unsere Datenschutzerklärung soll für jedermann einfach und verständlich sein. Die Datenschutzerklärung nutzt in der Regel die offiziellen Begriffe der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Die offiziellen Begriffsbestimmungen werden in Art. 4 DSGVO erläutert.

1. Kontaktinformationen

Kontaktdaten des Verantwortlichen
Verantwortliche Stelle ist die natürliche oder juristische Person, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten (z.B. Namen, E-Mail-Adressen o.Ä.) entscheidet.

Octopus Energy Services Germany GmbH
August-Everding-Straße 25
81671 München
E-Mail: waermepumpe@octopusenergy.de.

Kontaktdaten des bestellten Datenschutzbeauftragten
PROLIANCE GmbH - www.datenschutzexperte.de
Leopoldstr. 21
80802 München
Email:
datenschutzbeauftragter@datenschutzexperte.de

Bitte nennen Sie bei der Kontaktaufnahme mit dem Datenschutzbeauftragten das Unternehmen, auf welches sich Ihre Anfrage bezieht. Bitte sehen Sie davon ab, Ihrer Anfrage sensible Informationen, wie z. B. eine Ausweiskopie, beizufügen.

2. Welche Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet und woher stammen die Daten?

Wir verarbeiten von Ihnen als Kunde oder Interessent ggf. die folgenden personenbezogenen Daten:

- Stamm- und Kontaktdaten, z. B.
 - Vor- und Nachname, Anrede, Namenszusätze und Titel
 - Kontaktdaten
 - Geburtsdatum
- Vertragsdaten, z. B.
 - Vertragskontonummer
 - Gewählte Produkte, Vertragskonditionen und weitere Daten zu Verträgen (z. B. Aktions-/Gutscheinodes)
 - Abweichende Rechnungsempfänger/Zahler/Zahlungsempfänger
 - Daten zu Angeboten und Bestellungen, Vertragshistorie
- Bank- und Zahlungsdaten, z. B.
 - Kontoinformationen
 - SEPA-Mandate
 - Daten zu Zahlungen und Forderungen, Zahlverhalten (z. B. erfüllte Forderungen und Außenstände, Mahn- und Sperrereignisse,

- Ausbuchungen, Informationen über Forderungsübergaben an Inkassounternehmen)
- Bonitätswerte
- Befragungsergebnisse und weitere Daten zu Ihren Interessen
- Kommunikationsdaten (z.B. E-Mail, Post)

3. Für welchen Zweck und aufgrund welcher Rechtsgrundlage werden Ihre Daten verarbeitet?

- 3.1. Produktberatung/Vertragsanbahnung
Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO
- 3.2. Vertragsabschluss, Pflege Kundenkonto und Änderungen von Daten, Verifikation IBAN
3.2.1. Kundenkonto
Im Rahmen des Vertragsabschlusses verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, Bank- und Zahlungsdaten in einem Kundenkonto. Das Kundenkonto dient der internen Vertragsabwicklung und Organisation, der nicht werblichen Kommunikation. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.
- 3.2.2. Verifikation IBAN
Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.
Berechtigtes Interesse:
 - Betrugsversuche zu identifizieren
 - Verluste durch fehlerhafte Auszahlungen zu vermeiden
 - Grundsatz der Richtigkeit gem. Art. 5 Abs. 1 lit. d DSGVO entsprechen
- 3.2.3. Forderungsmanagement und Inkasso
Sofern Sie mit der Bezahlung von Rechnungsbeträgen in Verzug sind, verarbeiten wir im Rahmen des Forderungsmanagement Ihre Stamm- und Kontaktdaten, Vertragsdaten und Bank- und Zahlungsdaten, um unsere Ansprüche gegen Sie durchzusetzen. Hierbei beauftragen wir Inkassodienstleister, die im Auftrag von uns Zahlungsansprüche verfolgen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO
- 3.2.4. Kundenservice und Kundenanfragen
Sofern Sie per Telefon oder per E-Mail unseren Kundenservice in Anspruch nehmen oder uns eine allgemeine Kundenanfrage schicken, verarbeiten wir Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, als auch die in Ihrer Anfrage enthaltenen Informationen, sofern Sie bereits bei uns Kunde sind bzw. waren. Sofern Sie bei uns kein Kunde sind und uns eine Anfrage stellen, verarbeiten wir die in der Anfrage enthaltenen personenbezogenen Daten, als auch Ihre E-Mailadresse oder Ihre verwendete Telefonnummer, um ihre Anfrage entsprechend beantworten zu können. Wir verarbeiten Ihre Anfragen im Rahmen unserer Qualitätskontrolle, indem wir einzelne Anfragen untersuchen, um unseren Kundenservice stetig zu verbessern. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, sofern dies für die Anbahnung oder Erfüllung eines Vertrages erforderlich ist und im Übrigen Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Wir haben ein berechtigtes Interesse an einer effizienten und sachgerechten Bearbeitung Ihres Anliegens und der Optimierung unseres Kundenservices.
- 3.3. Marketing und Vertrieb
- 3.3.1. Direktmarketing
- 3.3.2. Auswertung Kundendaten für Direktmarketing
Zur Verbesserung unseres Direktmarketings verarbeiten

wir personenbezogenen Daten, insbesondere Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten (z. B. Verbrauchs- und Zahlungsdaten). Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das von uns verfolgte berechnete Interesse ist die effiziente Gestaltung unserer Werbe- und Vertriebsmaßnahmen zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie der Ausbau unserer Kundenbeziehungen.

3.3.2.1. Werbliche Ansprache

Im Rahmen unseres Marketings kann es zur werblichen Ansprache kommen. Dabei werden personalisierte Werbung und Vertragsangebote auf Kundenkanälen (z.B. E-Mail, Telefon) oder im Rahmen unseres Newsletterversands an Kunden kommuniziert. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO

3.3.2.2. Kundenbindungsprogramm (z.B. Gewinnspiele)

Sofern wir Kundenbindungsprogramme anbieten, verarbeiten, wir die von Ihnen angegeben personenbezogenen Daten mit Ihren Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, um das jeweilige Kundenbindungsprogramm durchzuführen. Sofern Sie unseren Freunde-werben-Bonus nutzen, verarbeiten wir Ihre Stamm-, Kontakt- und Vertragsdaten, um die ordentliche Teilnahme und Verwendung des Freunde-werben-Bonus-Links zu gewährleisten. Sofern wir andere Gewinnspiele anbieten, werden Sie im Rahmen der jeweiligen Teilnahmebedingungen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten aufgeklärt. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und die entsprechenden Hinweise und Teilnahmebedingungen je Kundenbindungsprogramm

3.4. Unternehmenssteuerung, Analyse und Reporting

3.4.1. Unternehmenssteuerung

Teilweise ist die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke der Optimierung und Steuerung interner Unternehmensprozesse erforderlich. Zu den Unternehmensprozesse gehören folgende Bereiche/ Prozesse:

- Interne Buchhaltungs-, Verwaltungs-, Steuerungs- und Controlling-Prozesse,
- IT-Sicherheit und Funktionsfähigkeit unserer Systeme (z. B. Bearbeitung von Software-Fehlermeldungen),
- Koordinierung, Abrechnung und Provisionierung unserer externen Dienstleister (z. B. Vertriebspartner),
- Aufklärung und Verhinderung von Straftaten,
- Anfragenbeantwortung von Behörden oder Schlichtungsstellen

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Sie können der Verarbeitung widersprechen. (Siehe Ziffer 7.9)

3.4.2. Analyse und Reporting

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten in unserer statistischen Datenbank, welche die Grundlage für die Optimierung unseres Produktportfolios, Vertragsabwicklungsprozesse oder unserer Servicedienstleistungen bildet. Hierbei werden Ihre personenbezogenen Daten in anonymisierter oder pseudonymisierter Form zum Zwecke der Analyse und Report auf Grundlage unseres berechtigten Interesses verarbeitet. Wir haben ein berechtigtes Interesse sichere Berichte und Analysen zu erstellen, um unsere Geschäftsmodelle und Unternehmensprozesse zu optimieren. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. f

DSGVO. Sie können der Verarbeitung widersprechen. (Siehe Ziffer 7.9)

3.4.3. Bonitätsprüfung

Für die Prüfung, Erstellung und Abgabe verbindlicher Vertragsangebote für unsere Produkte, Prüfung betrügerischen Verhaltens und Erfüllung unserer gesetzlichen Pflichten (Prüfung der Kreditwürdigkeit - §505a BGB) verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten. Wir übermitteln und/ oder vergleichen Ihre Daten mit folgender Auskunft: Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss, Deutschland.

Über die genannte Wirtschaftsauskunftei erheben wir vor Abgabe verbindlicher Vertragsangebote Daten über Ihre Bonität. Hierbei handelt es sich um sogenannte Negativmerkmale (z.B. Insolvenz, eidesstattliche Versicherung, Haftanordnung) oder allgemeine Information (z.B. bereits gespeicherte Daten zu Ihrer Person bei einer Wirtschaftsauskunftei oder keine Datenübermittlung zur Ihrer Person)

Nähere Informationen zur Tätigkeit des Verbands der Vereine Creditreform e.V. können Sie online unter www.creditreform.de/datenschutz oder bei uns abfragen. Rechtsgrundlagen dieser Verarbeitungen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b), Art. 6 Abs. 1 lit. c) und Art. 6 Abs.1 lit. f) DSGVO. Sofern wir Ihnen einen unentgeltlichen oder entgeltlichen Zahlungsaufschub im Rahmen des Vertragsbeziehung gewähren, sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, Ihre Kreditwürdigkeit zu prüfen (§505a BGB). Wir haben ein berechtigtes Interesse, die Zahlungsfähigkeit unserer Kunden und unsere Verfahren hierzu zu überprüfen sowie unsere gesetzlichen Verpflichtungen zu erfüllen. Sie können der Verarbeitung widersprechen. (Siehe Ziffer 7.9)

4. Findet eine automatisierte Entscheidungsfindung statt?

Basierend auf den von der Wirtschaftsauskunftei übermittelten Merkmale wird durch uns automatisiert eine Entscheidung über einen etwaigen Vertragsabschluss und die entsprechenden Zahlungsmittel getroffen. In bestimmten Fällen lehnen wir einen möglichen Vertragsabschluss ab. Dies ist erforderlich, um unsere vertragliche Leistungsfähigkeit, welche wir im Rahmen des Vertragsabschlusses gemeinsam festlegen, zu sichern. Sofern Sie eine ablehnende Entscheidung anfechten bzw. uns Ihren entgegenstehenden Standpunkt hierzu mitteilen, werden wir Ihren Angaben prüfen und unsere Entscheidung diesbezüglich untersuchen und ggfs. erneut treffen. Sie können uns hierzu über die oben angegebenen Kontaktdaten kontaktieren.

5. Wie lange werden meine Daten gespeichert? (Speicherdauer)

Soweit erforderlich, verarbeiten und speichern wir Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer unserer Kundenbeziehung bzw. zur Erfüllung vertraglicher Zwecke. Dies umfasst u. a. auch die Anbahnung und die Abwicklung eines Vertrages, inklusive der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von

Rechtsansprüchen. Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) und der Abgabenordnung (AO) ergeben. Die dort vorgeschriebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis zehn Jahre.

Schließlich richtet sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die z. B. nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre, in gewissen Fällen aber auch bis zu dreißig Jahre betragen können.

Falls kein Vertrag mit Ihnen als Interessent zustande gekommen sein sollte, speichern wir Ihre Daten in der Regel bis zu ein Jahr, z. B. zur Gewährleistung der Kundenkommunikation oder Klärung etwaiger vorvertraglicher Ansprüche.

Falls eine Speicherung nach Wegfall der ursprünglichen Zwecke erforderlich ist, werden Ihre personenbezogenen Daten gesperrt und nur für die Zwecke verarbeitet, die die längere Aufbewahrung rechtfertigen. Anschließend löschen oder anonymisieren wir Ihre personenbezogenen Daten.

6. An wen werden personenbezogene Daten weitergegeben? (Datenempfänger)

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten innerhalb unseres Unternehmens ausschließlich an die Bereiche und Personen weiter, die diese Daten zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten bzw. zur Umsetzung unseres berechtigten Interesses benötigen. Ihre personenbezogenen Daten werden in unserem Auftrag auf Basis von Auftragsverarbeitungsverträgen nach Art. 28 DSGVO verarbeitet. In diesen Fällen stellen wir sicher, dass die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO erfolgt. Die Kategorien von Empfängern sind in diesem Fall Anbieter von Internetdiensteanbietern sowie Anbieter von Kundenmanagementsystemen und -software. Eine Datenweitergabe an Empfänger außerhalb des Unternehmens erfolgt ansonsten nur, soweit gesetzliche Bestimmungen dies erlauben oder gebieten, die Weitergabe zur Abwicklung und somit zur Erfüllung des Vertrages oder, auf Ihren Antrag hin, zur Durchführung von vorvertraglichen Maßnahmen erforderlich ist, uns Ihre Einwilligung vorliegt oder wir zur Erteilung einer Auskunft befugt sind. Unter diesen Voraussetzungen können Empfänger personenbezogener Daten z. B. sein:

- Externer Steuerberater
- Öffentliche Stellen und Institutionen (z. B. Staatsanwaltschaft, Polizei, Aufsichtsbehörden, Finanzamt) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung.

Datentransfer nach Großbritannien

Wir können Ihre personenbezogenen Daten an mit uns verbundene Unternehmen übermitteln, soweit dies im Rahmen der unter Ziffer 3 dieser Datenschutzhinweise dargelegten Zwecke und Rechtsgrundlagen zulässig ist. Basierend auf unserem berechtigten Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO; Erw. 38 der DSGVO) teilen wir personenbezogene Daten innerhalb der

Unternehmensgruppe der Octopus Energy Group Limited in Großbritannien. (UK House, 5th Floor, 164-182 Oxford Street, London, United Kingdom, W1D 1NN), um interne Verwaltungs- und Organisationszwecke zu bearbeiten. Es besteht ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission bezüglich der Datenübermittlung nach Großbritannien.

7. Welche Rechte stehen Ihnen zu? (Betroffenenrechte)

Im Folgenden finden Sie Informationen dazu, welche Betroffenenrechte das geltende Datenschutzrecht Ihnen gegenüber dem Verantwortlichen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gewährt:

- 7.1. Recht auf Auskunft
Das Recht, gemäß Art. 15 DSGVO Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorie der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten verlangen.
- 7.2. Recht auf Berichtigung
Das Recht, gemäß Art. 16 DSGVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen.
- 7.3. Recht auf Auskunft
Das Recht, gemäß Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.
- 7.4. Recht auf Einschränkung
Das Recht, gemäß Art. 18 DSGVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen und wir die Daten nicht mehr benötigen, Sie jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen oder Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben.
- 7.5. Recht auf Unterrichtung
Sie haben das Recht auf Unterrichtung gemäß Art. 19 DSGVO, wenn Sie das Recht auf Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung gegenüber dem Verantwortlichen geltend gemacht haben. Dieser verpflichtet, allen Empfängern, denen die Sie betreffenden personenbezogenen Daten offengelegt wurden, diese Berichtigung oder Löschung der Daten oder Einschränkung der Verarbeitung mitzuteilen, es sei denn, dies erweist sich als unmöglich oder ist mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden. Ihnen steht

das Recht zu, über diese Empfänger unterrichtet zu werden.

7.6. Recht auf Datenübertragung

Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 DSGVO: Sie haben das Recht, Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesebaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen, soweit dies technisch machbar ist

7.7. Recht auf Beschwerde

Sie haben das Recht, sich gemäß Art. 77 DSGVO bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde des Bundeslandes unseres Sitzes:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht
(BayLDA)
Promenade 18
91522 Ansbach
Postanschrift

Postfach 1349
91504 Ansbach
Deutschland
Telefon

Telefon: +49 (0) 981 180093-0

oder ggf. die Ihres üblichen Aufenthaltsortes oder Arbeitsplatzes wenden.

7.8. Recht auf Widerruf

Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO: Sie haben das Recht, eine einmal erteilte Einwilligung in die Verarbeitung von Daten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Im Falle des Widerrufs werden wir die betroffenen Daten unverzüglich löschen, sofern eine weitere Verarbeitung nicht auf eine Rechtsgrundlage zur einwilligungslosen Verarbeitung gestützt werden kann. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

7.9. Recht auf Widerspruch

Soweit die Verarbeitung Ihre personenbezogenen Daten nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zur Wahrung berechtigter Interessen erfolgt, haben Sie gemäß Art. 21 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung dieser Daten einzulegen. Wir verarbeiten diese personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen. Diese müssen Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung muss der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dienen. In Einzelfällen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, um Direktwerbung zu betreiben. Sie haben das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen. Dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit dieser Direktwerbung in

Verbindung steht. Widersprechen Sie der Verarbeitung zum Zwecke von Direktwerbung, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht weiter für diese Zwecke verarbeiten