

## **1 Allgemeines**

Am 25. Mai 2018 tritt die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) in Kraft. Diese Verordnung der Europäischen Union regelt vereinheitlichend und europaweit die Verarbeitung von personenbezogenen Daten (pbDaten) durch private Unternehmen und öffentliche Stellen in der EU mit dem Ziel den Schutz von pbDaten innerhalb der EU insgesamt sicherzustellen. Wir von der Trinkwasserversorgung Würzburg GmbH (TWV) nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Der Schutz Ihrer Privatsphäre ist für uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten daher Ihre pbDaten nur im Einklang mit den jeweils anzuwendenden gesetzlichen Datenschutzerfordernissen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne der DS-GVO sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Zentral handelt es sich hierbei insbesondere um die von uns gesetzlich oder kraft vertraglicher Vereinbarung zu erhebenden Vertragsdaten (Ziffer 3).

## **2 Verantwortlicher**

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer pbDaten ist die Trinkwasserversorgung Würzburg GmbH (TWV) Haugerring 5, 97070 Würzburg, Telefon: 0931 36-0 (Vermittlung), Fax: 0931 36-1890. Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten (DSB) unter den in Ziffer 6 genannten Kontaktdaten.

## **3 Zwecke der Verarbeitung pbDaten, Rechtsgrundlage und Empfänger**

### **3.1 Datenverarbeitung zum Zwecke der Vertragsanbahnung und -abwicklung (Art. 6 Abs. 1 b DS-GVO)**

Die Verarbeitung der Daten ist für die Vertragsanbahnung, -durchführung und Abrechnung Ihres Vertrages, die im Rahmen unseres Versorgungsangebotes zur Gewinnung und Beschaffung von Trinkwasser und zur Lieferung des Trinkwassers an Dritte sowie für unsere weiteren Dienstleistungen wie Betriebsführungen, Labortätigkeiten und Verwaltung von Immobilien entstehen, erforderlich. Zur Erfüllung der vorgenannten Zwecke übermitteln wir Ihre pbDaten auch an Dritte (z. B. Inkassodienstleister). Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer pbDaten sind somit die oben dargelegten Versorgungseleistungen. Ohne diese pbDaten können wir die vorbezeichneten Versorgungs- und Vertragsleistungen nicht erbringen.

### **3.2 Datenverarbeitung aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 a DS-GVO)**

Soweit wir von Ihnen eine Einwilligung (EW) zur Verarbeitung pbDaten für bestimmte Zwecke (z. B. zur Weitergabe von Daten im Konzern) eingeholt haben, ist die Verarbeitung auf dieser Basis rechtmäßig. Eine erteilte EW kann jederzeit widerrufen werden. Dies gilt auch für den Widerruf von EW-Erklärungen, die Sie uns vor der Geltung der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) am 25. Mai 2018 erteilt haben. Der Widerruf der EW erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Dateien.

### **3.3. Datenverarbeitung aus berechtigtem Interesse (Art. 6 Abs. 1 f DS-GVO)**

#### **a) Informationen zu Produkten und Dienstleistungen, Werbung und Angebotserteilung**

Ziel der TWV ist es eine Kundenbeziehung mit Ihnen zu begründen, zu erhalten, zu bewerten und Ihnen relevante und optimierte Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Dazu nutzen wir Ihre Kunden-, Kontakt-, Zahlungs-, Verbrauchsdaten und Ihre Vertragshistorie. Wir verarbeiten Ihre Daten in zulässiger Weise zur Wahrung unserer berechtigten Interessen. Das umfasst die Nutzung Ihrer pbDaten um Ihnen Produktinformationen über unsere oben dargelegten Versorgungseleistungen zukommen zu lassen. Gleiches gilt für die Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können. Auch führen wir Markt- und Meinungsforschung durch bzw. lassen solche durch Markt- und Meinungsforschungsinstitute durchführen. Dadurch verschaffen wir uns einen Überblick über Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese im Sinne unserer Kunden ausrichten und gestalten. Die Nutzung Ihrer pbDaten erfolgt zwecks Konsultation und Datenaustausch mit Auskunfteien (z. B. SCHUFA, Creditreform) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken (Punkt 3.3.b), zur Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten, zur Aufklärung und Verhinderung von Straftaten (z. B. Betrug § 263 StGB), zur Durchführung von Adressmitteilungen (z. B. bei Umzügen) sowie zur Verwendung Ihrer Daten anonymisiert zu Analysezwecken.

Die TWV wird Ihre pbDaten auch für interne Datenanalysen um erworbene oder öffentlich zugängliche Daten ergänzen (Datenveredelung) mit dem Zweck, Ihnen kundenindividuelle Ansprachen mit maßgeschneiderten Angeboten anbieten zu können.

Die Analyse von Kundendaten erfolgt auch zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und

innovativer Services und Produkte durch die TWV. Wir gleichen Kundendaten mit unserer Kundendatenbank ab, um Dopplungen, Irrläufer sowie redundante Datenstrukturen zu vermeiden. Während dieser Datenanalyse erfolgt die Verarbeitung Ihrer pbDaten entweder in anonymer oder, soweit eine anonyme Verarbeitung aus sachlichen Gründen nicht möglich oder nicht sinnvoll ist, in pseudonymisierter Form. Die vorbezeichnete Verarbeitung erfolgt im Rahmen einer Interessensabwägung, d. h. nur wenn und soweit vorliegend ein berechtigtes Interesse besteht und sofern nicht Ihr schutzwürdiges Interesse überwiegt. Sollten wir Ihre pbDaten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.

Auf einem anderen als dem Postweg wird die TWV Sie werblich nur ansprechen, wenn der Kunde hierzu seine gesonderte Einwilligung erteilt hat oder eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage vorliegt. Auch können TWV-Partner Ihnen als Kunden ggf. eigene Produkte und Services auf Wunsch anbieten, wenn Sie dem vorab schriftlich zugestimmt haben.

### **b) Bonitätsprüfung**

Die TWV behält sich im Einzelfall vor eine Bonitätsauskunft über Sie als Interessenten und eventuell zukünftigen Kunden einzuholen und zwar über folgende bonitätsrelevante Merkmale: Feststellung einer Insolvenz, Vorlage einer eidesstattlichen Versicherung, Haftanordnung, Feststellung eines nicht vertragsgemäßen Verhaltens z. B. bei Nichtzahlung von Forderungen und Wahrscheinlichkeitswerte zur Beurteilung des Kreditrisikos (Scoring), wobei die TWV im Bereich Scoring auf Datenbestände der SCHUFA und des Verbandes der Vereine Creditreform e.V. zurückgreift. Im Falle des Scorings, d. h. einem automatisierten Verfahren zur Entscheidungsfindung einschließlich Profiling im Sinne von Art. 22, 4 Nr. 4 DSGVO), das die Beurteilung der Zahlungsfähigkeit des Kunden zum Ziel hat, wird ein Wahrscheinlichkeitswert berechnet, mit dem der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vertragsgemäß nachkommen wird. Das Scoring beruht dabei auf einem mathematisch-statistisch anerkannten und bewährten Verfahren. Außer im vorbezeichneten Fall finden zur Begründung und Durchführung von Kundenverträgen keine automatisierten Entscheidungsfindungen einschließlich Profiling statt. Die Bonitätsprüfung erfolgt z. B. bei Vertragsschluss, vor einer Vertragsverlängerung, bei einer Vertragsänderung, bei Bekanntwerden ggf. bonitätsbeeinträchtigender Umstände oder stichprobenartig nach Ermessen. Weitergehende Informationen zu den von Ihnen gespeicherten Daten erhalten Sie direkt von der vorgenannten Wirtschaftsauskunftei. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer pbDaten ist eine Interessenabwägung. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Bewertung Ihrer Bonität und Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen. Die TWV behält sich vor, anstelle der genannten Wirtschaftsauskunftei auch eine andere Wirtschaftsauskunftei, entsprechende vertragliche Basis vorausgesetzt, einzusetzen.

### **3.4 Sonstige (Kategorien von) Datenempfänger und Weitergabe pbDaten**

Innerhalb unseres Unternehmens (TWV) erhalten - soweit gesetzlich zulässig - diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der in Ziffer 3.1. bis 3.3. genannten Zwecke brauchen. Das gilt auch für von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen. Personenbezogene Daten werden von uns an Dritte nur übermittelt, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist oder Sie zuvor eingewilligt haben.

Empfänger pbDaten können z. B. sein: Vertriebspartner, Dienstleister zur gezielten Kundenansprache zum Abschluss und zur Durchführung des Vertrages, Auskunftsteien und Scoring-Anbieter; Kreditinstitute und Anbieter von Zahlungsdienstleistungen für Abrechnungen sowie Zahlungsabwicklung, Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Messdienstleister für Belieferung und Abrechnung, IT-Dienstleister; öffentliche Stellen in gesetzlich begründeten Fällen (z. B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden, Polizei, Staatsanwaltschaft, Aufsichtsbehörden), Inkasso-Dienstleister und Rechtsanwälte, um Forderungen einzuziehen. Weitere von der TWV beauftragte Dienstleister können vorliegend insbesondere auch sein: Druckdienstleister, Callcenter, ausgewählte Handwerker und sonstige Fachbetriebe sowie Marketing-Analyse-Spezialisten. Vor jedweder Übermittlung Ihrer Kundendaten an Dritte erfolgt durch die TWV eine Interessenabwägung. Hierbei wird das berechnete Interesse unseres Unternehmens an einer Auswertung, der Akzeptanz unserer Produkte oder der Feststellung der Zufriedenheit unserer Kunden abgewogen mit Ihren Interessen an einem verantwortungsvollen Umgang mit Ihren Kundendaten.

### **3.5 Nutzung von Datenquellen**

Die TWV verarbeitet pbDaten, die wir im Rahmen der Kunden-Geschäftsbeziehung von Ihnen erhalten haben. Soweit es für die Erbringung unserer Dienstleistungen erforderlich ist, verarbeiten wir auch pbDaten, die die TWV aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Schuldverzeichnisse, Grundbücher, Handels- und Vereinsregister, Vermessungsamt, Presse, Internet) zulässigerweise gewinnen oder die uns von anderen

Unternehmen innerhalb des WVV-Konzerns oder von sonstigen Dritten (z. B. Auskunfteien, Adressdienstleister) berechtigt übermittelt werden.

#### **4 Dauer der Speicherung und Löschung Ihrer pbDaten**

Die TWV speichert Ihre pbDaten für die in Ziffer 3 genannten Zwecke. Ihre Daten werden erstmals ab dem Zeitpunkt der Erhebung, soweit Sie oder ein Dritter uns diese mitteilen, verarbeitet. Wir löschen Ihre pbDaten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (z. B. nach Abgabenordnung und Handelsgesetzbuch) oder gesetzliche Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen. Ihre Postanschrift nutzen wir längstens für einen Zeitraum von maximal 12 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, wobei Rechtsgrundlage für die Verarbeitung eine Interessenabwägung ist. Das berechtigte Interesse der TWV liegt darin, Sie im Rahmen von werblichen Re-Akquise-Bemühungen erneut von unseren Produkten und Services zu überzeugen. Sofern Sie uns während der Dauer des Vertragsverhältnisses mit der TWV eine Einwilligung zur werblichen Ansprache per E-Mail oder Telefon erteilt haben, nutzen wir diese Einwilligung/-en für einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten nach Erteilung der EW bzw. bis zum Widerruf der Nutzung durch Sie. In jedem Falle erlischt die erteilte Werbeeinwilligung, sollte innerhalb von 18 Monaten keine werbliche Ansprache der TWV erfolgt sein.

#### **5 Rechte des Kunden (Betroffenenrechte Art. 15-21 DS-GVO)**

##### **5.1 Auskunft, Berichtigung, Löschung, Datenportierbarkeit**

Für die Verarbeitung pbDaten ist die TWV Verantwortlicher (Ziffer 2). Die TWV gibt Ihnen daher Auskunft darüber, ob und welche pbDaten von Ihnen als Kunde bei uns gespeichert sind und an wen wir diese „Kundendaten“ ggf., weitergegeben haben. Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der DS-GVO, können Sie folgende Rechte geltend machen: Anspruch auf Berichtigung (Art. 16 DS-GVO), Recht auf Löschung (Art. 17 DS-GVO), Recht auf einschränkende Datenverarbeitung (d. h. Sperrung für bestimmte Zwecke, Art. 18 DS-GVO), das Recht auf Widerspruch (Art. 21 DS-GVO) sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit (Datenportierbarkeit, Art. 35 DS-GVO).

##### **5.2 Widerspruchsrecht gegen Direktwerbung, allgemeines Widerrufsrecht**

**Sofern die TWV eine Verarbeitung von pbDaten auf Grundlage sog. Interessenabwägung vornimmt (s. Ziffer 3), hat der Kunde jederzeit das Recht, der Nutzung seiner Daten aus Gründen, die sich aus seiner besonderen Situation („berechtigte Interessen“) und/oder öffentlichen Interessen ergeben, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Insbesondere haben Sie das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen. Sofern Sie uns als Kunde eine gesonderte Einwilligung für die Verarbeitung Ihrer pbDaten erteilt haben, können Sie diese jederzeit uns gegenüber schriftlich oder elektronisch (per E-Mail) widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt von einem Widerruf unberührt.**

##### **5.3 Änderungen, Fragen oder Beschwerden**

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir unsere Datenschutzinformationen von Zeit zu Zeit anpassen; wir werden Sie über die Änderungen rechtzeitig informieren. Sie haben das Recht als Kunde, sich bei Fragen oder Beschwerden an die zuständige Aufsichtsbehörde - diese ist der Bayerische Landesbeauftragte für den Datenschutz, Postfach 22 12 19, 80502 München, E-Mail: [poststelle@datenschutz-bayern.de](mailto:poststelle@datenschutz-bayern.de) und an den DSB der TWV (Kontaktdaten s. Ziffer 6) - zu wenden.

##### **6 Kontaktdaten (Art. 37 Abs. 7 DS-GVO)**

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz bei der TWV haben, nehmen Sie bitte unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt mit uns auf: TWV GmbH, Datenschutzbeauftragter, Haugerring 5, 97070 Würzburg, [datenschutz@wv.de](mailto:datenschutz@wv.de).