

Datenschutzinformation der rhenag zur Durchführung von Kundenzufriedenheitsanrufen

1. Allgemeines

Wir von rhenag Rheinische Energie AG („rhenag,“) nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Ihre Privatsphäre ist für uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutz-Information sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Relevante personenbezogene Daten sind insbesondere Ihre persönlichen Daten (z. B. Name, Adresse, Kontaktdaten, Geburtsdatum, Kundennummer).

Im Folgenden erfahren Sie, wie wir mit diesen Daten umgehen. Zur besseren Übersicht haben wir unsere Datenschutz-Information in Kapitel aufgeteilt.

2. Verantwortliche Stelle und Kontakt

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist rhenag Rheinische Energie AG, Bachstraße 3, 53721 Siegburg, Telefon 02241/107107, Email: kundenservice@rhenag.de

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz von rhenag haben (beispielsweise zur Auskunft Ihrer personenbezogenen Daten), können Sie auch unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt (datenschutz@rhenag.de) mit unserem Datenschutzbeauftragten aufnehmen.

3. Zwecke zu denen Ihre Daten erhoben und verarbeitet werden, und ihre Rechtsgrundlagen

3.1. Meinungs-/Kundenzufriedenheitsbefragung

Sofern Sie uns eine vorherige Einwilligung erteilt haben nutzen wir Ihren Namen und Ihre Telefonnummer, um Sie aufgrund einer von Ihnen abgegeben Kundenbewertung oder zur Befragung Ihrer Kundenzufriedenheit telefonisch zu kontaktieren. Durch diese Umfragen verschaffen wir uns einen Überblick über die Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese in Ihrem Sinne ausrichten bzw. gestalten.

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Ihre zuvor erteilte Einwilligung.

3.2. Weitere Zwecke

Sofern neben den bereits bestehenden Zwecken andere Zwecke zur Datenverwendung entstehen, prüfen wir, ob diese weiteren Zwecke mit den ursprünglichen Erhebungszwecken kompatibel und damit vereinbar sind. Ist dies nicht der Fall, wird rhenag Sie über eine solche Zweckänderung informieren. Liegt keine anderweitige Rechtsgrundlage für die weitere Datenverwendung vor, wird rhenag Ihre personenbezogenen Daten nicht ohne Ihre Einwilligung verwenden.

4. Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten

4.1. Dritte und Auftragsverarbeiter

Ihre personenbezogenen Daten zu dem in Ziffer 3.1 beschriebenen Zweck werden allein von rhenag genutzt. Eine Weiterleitung ihrer personenbezogenen an Dritte (Geschäftspartner, Kooperationspartner o.Ä.) erfolgt nicht. Für die Details der Datenverarbeitung durch rhenag verweisen wir auf die Beschreibung in Ziffer 3.

5. Dauer der Speicherung und Löschung Ihrer Daten

Abgesehen von den im Folgenden ausgeführten Ausnahmen löschen wir Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzlichen Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen.

6. Ihre Rechte

6.1. Auskunft, Berichtigung, Löschung etc.

Gerne geben wir Ihnen Auskunft darüber, ob und welche personenbezogenen Daten von Ihnen bei uns gespeichert sind und an wen wir diese ggf. weitergegeben haben. Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen können Sie folgende weitere Rechte geltend machen: Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung für bestimmte Zwecke).

6.2. Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer Daten, die auf der Grundlage einer Interessenabwägung oder im öffentlichen Interesse erfolgt, Widerspruch einzulegen, wenn dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.

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.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten auch, um Direktwerbung zu betreiben. Sofern Sie keine Werbung erhalten möchten, haben Sie jederzeit das Recht, Widerspruch dagegen einzulegen. Diesen Widerspruch werden wir für die Zukunft beachten. Der Wi-

derspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:

rhenag Rheinische Energie AG, Kundenservice, Bachstraße 3, 53721 Siegburg, Tel. 0800/8743624, E-Mail kundenservice@rhenag.de

6.3. Widerrufsrecht

Sofern Sie uns eine gesonderte **Einwilligung** für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit uns gegenüber **widerrufen**. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt von einem Widerruf unberührt.

6.4. Fragen oder Beschwerden

Sie haben das Recht, sich bei Fragen oder Beschwerden an eine Aufsichtsbehörde, insbesondere in dem Mitgliedstaat ihres gewöhnlichen Aufenthaltsorts, ihres Arbeitsplatzes oder des Orts des mutmaßlichen Verstoßes zu wenden. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationssicherheit Nordrhein-Westfalen (www.lidi.nrw.de).

6.5. Recht auf Datenübertragbarkeit

Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. Sie sind berechtigt, diese Daten einem anderen Verantwortlichen zu übermitteln. Sofern technisch machbar, haben Sie das Recht, eine Übermittlung von uns direkt an einen anderen Verantwortlichen zu erwirken.

Zur Ausübung der unter Ziffer 6.1 bis 6.5 genannten Rechte können Sie sich unter Nutzung einer der unter Ziffer 2 genannten Kontaktdaten an rhenag wenden.