

Informationen zum Datenschutz und zur gemeinsamen Verantwortlichkeit für Kunden der Stadtwerke Duisburg AG, gültig ab 01.01.2026

Wir, die Stadtwerke Duisburg AG, nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Ihre Privatsphäre ist für uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten Ihre personen-bezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutzinformation sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Dies sind insbesondere Ihre Vertragsdaten einschließlich Ihrer Kontaktdaten, Ihre Abrechnungsdaten sowie die Daten zur Kommunikation mit Ihnen („personenbezogene Daten“).

Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich?

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Stadtwerke Duisburg AG, Bungertstraße 27, in 47053 Duisburg. Bei Fragen zu diesen Hinweisen können Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten wenden. Er ist per Post unter der oben genannten Adresse mit dem Zusatz Datenschutzbeauftragter oder per E-Mail unter datenschutz@dvv.de zu erreichen.

Für welche Zwecke und auf welcher Rechtsgrundlage werden Ihre Daten verarbeitet? An wen geben wir Ihre Daten weiter?

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Ihre Anfrage hin erfolgen, sowie zur Erfüllung Ihrer Verträge mit uns gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Zur ordnungsgemäßen Erbringung unserer Leistungen und Abrechnung sind Ihre personenbezogenen Daten erforderlich. Ebenfalls benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten zum Versand von Rechnungen und ggf. Mahnungen sowie zur Kommunikation mit Ihnen. Wir weisen darauf hin, dass ein Vertrag nicht zustande kommen bzw. abgewickelt werden kann, wenn Sie uns die Daten nicht bereitstellen.

Zudem verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten, wenn Sie uns eine Einwilligung entsprechend Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO erteilt haben, z. B., um Sie einzuladen, eine Bewertung auf einem Internetportal abzugeben oder im Rahmen der Durchführung von Kundenzufriedenheitsumfragen, sofern die Abfrage personenbezogen stattfindet.

Weiterhin verwenden wir Ihre Stammdaten (Name, Geburtsdatum, Anschrift, Telefon, Mail) und Vertragsdaten (Vertragsabschluss, -änderung, -beendigung, Produkt, Tarif, Abrechnung von Entgelten) zu Informations- und Werbezwecken, wenn unser berechtigtes Interesse überwiegt (Art. 6 Abs. 1 lit. f), DSGVO) oder Sie uns insbesondere im Rahmen der Bestellung eine Einwilligung entsprechend Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO erteilt haben, um Ihnen, u.a. auch in Form von Newslettern, Informationen über relevante Produkte und Services (z. B. Strom-, Gas- und Wassertarife, Energie- und Fördermittelberatung, Erneuerbare Energien, Wärmepumpen, Elektromobilität, Smart Home und sonstige energienahe Leistungen oder über Produkte und Dienstleistungen unserer verbundenen Unternehmen (z. B. Fernwärme und Wärme, Messdienstleistungen, Glasfaser-Internet, Telekommunikation und TV) zukommen zu lassen. Dazu haben wir gemeinsam mit anderen Unternehmen der Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft, namentlich der Fernwärme Duisburg GmbH, der DCC Duisburg CityCom GmbH und der ThermoPlus WärmeDirekt Service GmbH – jeweils geschäftsansässig in der Bungertstraße 27 in 47053 Duisburg – eine Vereinbarung gemäß Art. 26 DSGVO [Gemeinsame Verantwortlichkeit] zur gemeinsamen Nutzung einer Kundendatenbank getroffen. Diese Datenbank enthält insbesondere Kontakt-, Abrechnungs- und Vertragsdaten der

Kunden. Sie wird verwendet, um Marketingmaßnahmen zu bündeln und einheitlich zu steuern. Ziel ist es, allen Kunden unser umfangreiches Energieportfolio zentral und ganzheitlich vorzustellen, optimierte Vertragskonditionen individuell anzubieten sowie Marketingmaßnahmen insgesamt zu reduzieren. Dadurch möchten wir die Kundenzufriedenheit steigern, die Kundenbindung stärken und individuelle Vertragsoptionen für eine langfristige Geschäftsbeziehung aufzeigen. Für sämtliche Fragen bzgl. der Datenverarbeitungen der gemeinsam Verantwortlichen und zur Ausübung Ihrer Betroffenenrechte, z.B. Widerruf der Werbeeinwilligung, können Sie sich an die eingerichtete zentrale Kontaktstelle wenden: Stadtwerke Duisburg AG, Bungertstraße 27, 47053 Duisburg, E-Mail: datenschutz@stadtwerke-duisburg.de.

Eine Datenanalyse erfolgt auch, zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Services und Produkte durch die Stadtwerke Duisburg AG und die Unternehmen bzw. Bereiche der Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH. Während dieser Datenanalyse erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten entweder in anonymer oder – soweit eine anonyme Verarbeitung aus sachlichen Gründen nicht möglich oder nicht sinnvoll ist – in pseudonymisierter Form.

Wir verarbeiten Ihre Daten auch zur Wahrung unserer berechtigten Interessen nach Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO und sofern Ihr schutzwürdiges Interesse nicht überwiegt, um z. B. Services und Produkte weiterzuentwickeln und zu verbessern, sowie die Qualität unseres schriftlichen und telefonischen Kundenservice zu steigern.

Die Stadtwerke Duisburg AG hat ein berechtigtes Interesse, Ihre personenbezogenen Daten auch an Markt- und Meinungsforschungsinstitute zu übermitteln, um von diesen Umfragen durchführen zu lassen. Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage einer Interessenabwägung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Durch diese Umfragen verschaffen wir uns einen Überblick über die Zufriedenheit und Interessen unserer Kunden und die Akzeptanz sowie die Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese im Sinne unserer Kunden ausrichten bzw. gestalten.

Die Stadtwerke Duisburg AG ist berechtigt, eine Bonitätsauskunft über Sie einzuholen. Zu diesem Zweck übermittelt die Stadtwerke Duisburg AG Ihren Namen, Ihre Anschrift und Ihr Geburtsdatum an Wirtschaftsauskunfteien wie z. B. die Schufa Holding AG, die Bisnode Deutschland GmbH oder die Creditreform-Gruppe. Bei Vorliegen einer negativen Auskunft zu Merkmalen Ihrer Bonität kann die Stadtwerke Duisburg AG ein Vertragsverhältnis mit Ihnen ablehnen. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Interessenabwägung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Bewertung Ihrer Bonität und der Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen. Im Rahmen des Vertragsverhältnisses mit Ihnen erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung dieser Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten übermitteln wir ebenfalls an die oben genannten Auskunfteien. Rechtsgrundlagen dieser Übermittlung sind Art. 6 Abs. 1 lit. b) und lit. f) DSGVO.

Im Rahmen des Forderungsmanagements setzen wir Mahndienstleister und Factoringdienstleister ein, die relevante Daten über unser Vertragsverhältnis mit Ihnen und Forderungsdokumente wie z. B. Rechnungen erhalten. Zur Erfüllung unserer Verträge mit Ihnen geben wir bei bestimmten

Informationen zum Datenschutz und zur gemeinsamen Verantwortlichkeit für Kunden der Stadtwerke Duisburg AG, gültig ab 01.01.2026

Produkten und Dienstleistungen im Bereich Erneuerbare Energien und Elektromobilität Ihre Daten zur Durchführung und Abwicklung der Abrechnung an Zahlungsdienstleister weiter. Im Falle offener finanzieller Forderungen ist die Stadtwerke Duisburg AG berechtigt, die Forderung an Inkassounternehmen zu veräußern. Rechtsgrundlage der genannten Übermittlungen ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt in einem vollständigen und zeitnahen Forderungsausgleich für unsere erbrachten Lieferungen und Leistungen.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten ggf. auch zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie z. B. Behördenanfragen. Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen und Art. 6 Abs. 1 lit. c) DSGVO. Die Daten erhalten wir durch Dritte wie z. B. Netzbetreiber, Haus- oder Wohnungseigentümer bzw. Vermieter.

Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zuvor darüber informieren.

An welche Kategorien von weiteren Empfängern geben wir Ihre Daten ggf. weiter?

Externe Dienstleister und Partner:

Die Stadtwerke Duisburg AG bedient sich zur Vertragsabwicklung und für den Kundendialog, insbesondere über digitale Medien und Services, sorgfältig ausgewählter und beauftragter externer Dienstleister. Im Einzelfall kann es sein, dass diese ihren Sitz außerhalb der EU/EWR in einem Drittland haben. In diesen Fällen findet eine Drittlandübermittlung von Daten statt. Mit den Dienstleistern werden den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Datenschutzvereinbarungen zur Herstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus vertraglich festgelegt. Die von der Stadtwerke Duisburg AG beauftragten Dienstleister können insbesondere sein: Callcenter, Druckdienstleister, ausgewählte Fachbetriebe und Handwerker, sowie Softwaredienstleister und -lieferanten. Sofern die Dienstleister nicht im Rahmen einer Auftragsverarbeitung für uns tätig werden, z. B. Handwerker oder sonstige Fachbetriebe, ist Rechtsgrundlage für die Weitergabe der Daten, dass die Leistungen Dritter zum Zwecke der optimierten und effizienten Erfüllung des Vertrags mit Ihnen bzw. der Erfüllung unserer Vertragspflichten erforderlich ist [Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO].

Weitere Empfänger:

Wir können verpflichtet sein, zur Vertragsanbahnung Ihre personenbezogenen Daten an weitere Empfänger (Vorlieferanten, zuständiger Netzbetreiber, Messstellenbetreiber) zu übermitteln. Wir können darüber hinaus verpflichtet sein, Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten an z. B. Behörden zu übermitteln.

Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzliche Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen. Ihre Postanschrift und Ihre Mailadresse nutzen wir ggf. für einen Zeitraum von maximal 24 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung sind § 7 Abs. 3 UWG und eine Interessenabwägung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, Sie im Rahmen von werblichen Reakquisiebemühungen erneut von unseren Produkten und Services zu überzeugen.

Aufzeichnungen von Telefongesprächen zur Verbesserung unserer Serviceleistung werden spätestens nach Ablauf von 6 Monaten und Aufzeichnungen zur Dokumentation eines Vertragsabschlusses spätestens nach 42 Monaten gelöscht.

Welche Rechte haben Sie?

Unter der oben genannten Adresse des Datenschutzbeauftragten können Sie Auskunft über sämtliche zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Daneben können Sie die Berichtigung unrichtiger Daten verlangen sowie unter bestimmten Voraussetzungen die Löschung Ihrer Daten oder eine Einschränkung der Verarbeitung. Weiterhin haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, sowie ein Recht auf Datenübertragbarkeit. Sofern wir eine Verarbeitung von Daten auf Grundlage der sog. Interessenabwägung vornehmen, haben Sie jederzeit das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen diese Verarbeitung **Widerspruch** einzulegen. Insbesondere haben Sie das Recht, **Widerspruch** gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen. 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. Sie haben auch die Möglichkeit, sich mit Hinweisen oder Beschwerden an den oben genannten Datenschutzbeauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Die für die Stadtwerke Duisburg AG zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
Nordrhein-Westfalen (LDI)
Kavalleriestraße 2-4
40213 Düsseldorf
www.ldi.nrw.de