Nutzungsbedingungen für die Online-Kundenportale

der Vereinigte Stadtwerke Netz GmbH und Vereinigte Stadtwerke GmbH; Stand: 21.09.2022

1. Vertragsgegenstand und -inhalt / Vertragspartner

1.1. Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung des jeweiligen Online-Kundenportals der Vereinigte Stadtwerke GmbH oder der Vereinigte Stadtwerke Netz GmbH (zusammen: Vereinigte Stadtwerke Verbund) durch den Kunden. Vertragspartner des Kunden bezüglich dieser Bedingungen ist der Vereinigte Stadtwerke Verbund, Bei den Stadtwerken 1, 23909 Ratzeburg (nachfolgend „VS Verbund“).

1.2. Die den Liefer- und Netzanschlussverträgen zugrunde liegenden Bedingungen bleiben von diesen Nutzungsbedingungen unberührt und finden auch für das Nutzungsverhältnis Anwendung, sofern dies diesen Bedingungen nicht widerspricht.

2. Anmeldedaten / E-Mail-Adresse / Zugang von Mitteilungen

2.1. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Anmeldung zum Kundenportal erforderlichen Daten vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Eine missbräuchliche Nutzung dieser Daten durch Dritte geht zu Lasten des Kunden, wenn der Missbrauch durch einen Verstoß gegen Satz 1 verursacht wurde.

2.2. Der Kunde ist verpflichtet, den VS Verbund über eine Änderung seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren. Mitteilungen vom VS Verbund an die vom Kunden mitgeteilte E-Mail-Adresse gelten als zugegangen, sofern dem VS Verbund keine Mitteilung über eine fehlgeschlagene Zustellung der E-Mail erhalten.

2.3. Der VS Verbund kann dem Kunden über die mitgeteilte E-Mail-Adresse rechtserhebliche Erklärungen zur Begründung, Durchführung, Änderung oder Beendigung des Lieferverhältnisses (z. B. Mitteilungen über den Vertrags- oder Lieferbeginn etc.) zusenden.

3. Nutzung des Kundenportals / Erreichbarkeit und Beendigung der Nutzung

3.1. Die Kundenportale stellen Angebote vom VS Verbund für einen zusätzlichen Kommunikationsweg zur Abwicklung von Lieferverträgen dar. Der Kunde hat keinen Rechtsanspruch auf Nutzung des Kundenportals. Insbesondere übernimmt der VS Verbund keine Gewähr für die technische Erreichbarkeit des jeweiligen Kundenportals.

3.2. Die vom Kunden über das jeweilige Kundenportal übermittelten Daten werden vom VS Verbund für die Abwicklung der Lieferverträge verwendet. Der Kunde ist daher verpflichtet, die von ihm gemachten Angaben sorgfältig zu überprüfen.

3.3. Der VS Verbund behält sich vor, den Kunden bei einer missbräuchlichen Nutzung durch ihn oder Dritte vorübergehend oder dauerhaft von der Nutzung des jeweiligen Kundenportals auszuschließen.

3.4. Der VS Verbund behält sich ebenfalls vor, das jeweilige Kundenportal aus betrieblichen Gründen ohne Einhaltung einer Frist zu schließen. Der Kunde wird hierüber rechtzeitig informiert.

3.5. Sofern eine Übermittlung von Daten über das jeweilige Kundenportal nicht möglich ist, entbindet dies den Kunden nicht von seinen im Rahmen der Liefer- oder Netzanschlussverträge bestehenden Mitteilungspflichten. In diesem Fall sind die sonstigen zulässigen Mitteilungswege zu nutzen.

3.6. Das Nutzungsverhältnis endet mit der jederzeit möglichen Abmeldung durch den Kunden oder dem dauerhaften Ausschluss des Kunden durch den VS Verbund, der Löschung des Kundenkontos nach Beendigung des Vertrages oder der Schließung des jeweiligen Kundenportals.

4. Anpassung dieser Bedingungen

Der VS Verbund ist zur Anpassung dieser Bedingungen berechtigt. Der Kunde erhält hierüber per E-Mail eine Information. Widerspricht er nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang dieser Information gilt die Änderung als genehmigt. Auf diese Rechtsfolge wird der Kunde im Rahmen der vorgenannten Information hingewiesen.

5. Haftung

Der VS Verbund haftet für Schäden aus der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, für Schäden aus vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung, sowie für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (d.h. solcher Pflichten, die für die Erfüllung des Vertrages nicht weggedacht werden können), bei leichter Fahrlässigkeit jedoch der Höhe nach begrenzt auf die bei Beginn des Vertrages vorhersehbaren vertragstypischen Schäden. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

6. Datenschutz / Datenaustausch mit Auskunfteien / Widerspruchsrecht

Datenschutzrechtliche Hinweise und Informationen zum Widerspruchsrecht erhält der Kunde in der Anlage zur „Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten“ des VS Verbund.

7. Datenauswertung / Cookies

7.1. Der VS Verbund erhebt und speichert vom Kunden freiwillig übermittelte personenbezogene Daten (wie z.B. Name, Zählernummer, Lieferort) zum Zweck der Durchführung des Lieferverhältnisses und verarbeiten diese in Übereinstimmung mit der DS-GVO.

7.2. Soweit der VS Verbund darüber hinaus zu statistischen und technischen Zwecken automatisch vom Rechner des Kunden übermittelte Daten erhebt und speicht, sind diese Daten konkreten Personen nicht zuordenbar. Hierbei handelt es sich um: Namen des Internet Providers, die zuvor besuchte Internetseite und die beim VS Verbund besuchten Internetseiten.

7.3. Eine Zusammenführung dieser Daten mit anderen Datenquellen, die eine Zuordnung zum Nutzer ermöglichen würden, wird nicht vorgenommen. Die Daten werden zudem unverzüglich nach einer statistischen Auswertung gelöscht.

7.4. Eine Weitergabe von Daten nach Ziffer 7.1 an Dritte erfolgt nur, soweit es für die Abwicklung des Lieferverhältnisses erforderlich ist, insbesondere im Rahmen der notwendigen Mitteilungen gegenüber dem zuständigen Netzbetreiber bzw. Lieferanten. Ein Verkauf oder eine Vermarktung von Daten erfolgt selbstverständlich nicht.

7.5. In einigen Bereichen der Webseiten setzt der VS Verbund so genannte Cookies ein, um die Leistung individueller zur Verfügung stellen zu können. Cookies sind Kennungen, die ein Webserver an den Computer des Kunden senden kann, um ihn für die Dauer des Besuches zu identifizieren. Der Kunde kann seinen Browser so einstellen, dass er ihn über die Platzierung von Cookies informiert oder dies verhindert.

8. Der Erfüllungsort und Gerichtsstand

Der Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Verpflichtungen aus diesen Nutzungsbedingungen ist Ratzeburg.

Anlage: Information zur Verarbeitung personenbezogener Daten

von dem Vereinigte Stadtwerke Verbund; Stand: 01.09.2024

Die Vereinigte Stadtwerke GmbH, die Vereinigte Stadtwerke Media GmbH und die Vereinigte Stadtwerke Netz GmbH, nachfolgend Vereinigte Stadtwerke Verbund (VS Verbund) genannt, nehmen den Schutz Ihrer Daten sehr ernst. Wir behandeln Ihre personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend der gesetzlichen Datenschutzvorschriften sowie dieser Datenschutzerklärung.
Die Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) sieht unter anderem Informationspflichten bei der Erhebung personenbezogener Daten (alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen) vor. Beim Abschluss und der Erfüllung von Multimediaverträgen, Energielieferverträgen (Strom, Gas, Heizstrom, Wärme), Wasserlieferverhältnissen oder Netzanschluss- und Netznutzungsverträgen sowie Einspeiseverträgen werden ggf. nicht nur Daten unserer Kunden oder Vertragspartner selbst erhoben, sondern z.B. auch von dessen Mitarbeitern, Dienstleistern oder Erfüllungsgehilfen (nachfolgend „sonstige Betroffene“), etwa im Rahmen der Benennung als Ansprechpartner z.B. für Media- oder Energielieferverträge. Gern möchten wir Sie daher als unseren Kunden, Vertragspartner oder als sonstigen Betroffenen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten sowie Ihre Rechte aus der DS-GVO informieren. Diese Information gilt nicht für die Verarbeitung von Daten, die keinen Personenbezug (siehe oben) aufweisen. Im Folgenden wird nicht zwischen „Kunde“, „Anschlussnehmer“, „Anschlussnutzer“, „Einspeiser“ oder „Vertragspartner“ unterschieden, sondern einheitlich die Bezeichnung „Kunde“ verwendet.

1. Wer ist für die Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten verantwortlich und an wen kann ich mich bei Fragen wenden?

Verantwortlicher im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (z.B. DS-GVO) für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist: Vereinigte Stadtwerke Verbund, Bei den Stadtwerken 1, 23909 Ratzeburg, Tel. 04541 807-555, Fax 04541 807-399, service@vereinigte-stadtwerke.de, www.vereinigte-stadtwerke.de.
Unser Datenschutzbeauftragter steht Ihnen für Fragen zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten unter Vereinigte Stadtwerke Verbund, Datenschutzbeauftragter, Bei den Stadtwerken 1, 23909 Ratzeburg, Tel. 04541 807 127, Fax 04541 807 150, datenschutz@vereinigte-stadtwerke.de gern zur Verfügung.

2. Welche Arten von personenbezogenen Daten werden verarbeitet? Zu welchen Zwecken und auf welcher Rechtsgrundlage erfolgt die Verarbeitung?

Je nach abgeschlossener Vertragsart kann der VS Verbund unterschiedliche Daten verarbeiten. Bei Nutzung der Dienste der VS Media fallen grundsätzlich Verkehrsdaten (Verbindungsdaten; z.B. Umstände wie Zeit, Dauer und Rufnummer des Gesprächspartners, Quell- und Zieladresse einer IP-Verbindung usw.) an; diese unterliegen dem Fernmeldegeheimnis. Über den Umgang mit Verkehrsdaten nach § 9 ff. Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDSG) gibt die Anlage Ergänzende Datenschutzhinweise der Vereinigte Stadtwerke Media GmbH Aufschluss. Die folgenden Angaben beziehen sich ausschließlich auf die sogenannten Bestandsdaten nach § 2 Abs. 2 Nr. 2 TDDDSG.

2.1 Wir verarbeiten folgende Kategorien personenbezogener Daten unserer Kunden beziehungsweise von sonstigen Betroffenen: Identifikations- und Kontaktdaten (z.B. Name, Adresse, Kunden- und Vertragsnummer, ggf. Firma, ggf. Registergericht und -nummer, ggf. ILN/BDEW-Codenummer, ggf. Vertragskontonummer, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Berufs- oder Funktionsbezeichnungen (z.B. Dr., Leiter Einkauf)), Daten zur Identifikation der Einspeise- bzw. Verbrauchsstelle (z.B. Zählernummer, Identifikationsnummer der Marktlokation (Einspeise- bzw. Entnahmestelle), Anlagenadresse und Bezeichnung oder Aufstellungsort des Zählers), Server-Logfiles bei der Kundenportal-Nutzung (z.B. IP-Adresse), Verbrauchs- und Einspeisedaten (ggf. im Rahmen des Netzanschlusses vorzuhaltende Leistung), Angaben zum Belieferungszeitraum, Rechnung- und Abrechnungsdaten (z.B. Bankverbindungsdaten), Daten zum Zahlungsverhalten und Angaben zum Zeitraum der Leistungserbringung sowie zu den bereitgestellten Diensten.

2.2 Die personenbezogenen Daten werden zu den folgenden Zwecken und auf folgender Rechtsgrundlage verarbeitet:

- Daten unserer Kunden zur Erfüllung (inklusive Abrechnung) der Vertrags-/Auftragsverhältnisse mit unseren Kunden und der diesbezüglichen Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage der Kunden auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO sowie der §§ 49 ff. Messstellenbetriebsgesetz (MsbG).
- Daten unserer Kunden und sonstiger Betroffener zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z.B. aus dem MsbG, EEG, EnWG, TKG sowie wegen handels- oder steuerrechtlicher Vorgaben) auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c) DS-GVO.
- Daten unserer Kunden und sonstiger Betroffener zur Wahrnehmung von Aufgaben, die im öffentlichen Interesse liegen (z.B. aus dem MsbG oder TKG), auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. e) DS-GVO.
- Daten sonstiger Betroffener zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses mit unseren Kunden und der diesbezüglichen Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO, da die Erfüllung des Vertragsverhältnisses mit unseren Kunden und die diesbezügliche Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen sowohl unser berechtigtes Interesse als auch das unserer Kunden darstellt.
- Daten unserer Kunden und sonstiger Betroffener zur Direktwerbung betreffend unseren Kunden auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO, da Direktwerbung unser berechtigtes Interesse darstellt.
- Daten unserer privaten Kunden (keine Gewerbetreibenden) ggf. auch zur Telefonwerbung und/oder zur E-Mail-Werbung auf Grundlage einer ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a) DS-GVO. Eine Einwilligung zur Telefonwerbung und/oder zur E-Mail-Werbung kann der Kunde jederzeit gegenüber dem VS Verbund (Kontaktdaten unter Ziffer 1) widerrufen. Der Widerruf der Einwilligung erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung.
- Daten unserer Kunden zur Bewertung der Kreditwürdigkeit unserer Kunden auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO als vorvertragliche Maßnahme und Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO, da die Ermittlung der Kreditwürdigkeit unserer Kunden zur Minimierung von Ausfallrisiken ein berechtigtes Interesse des VS Verbundes darstellt.
  - In diesem Zusammenhang werden der Auskunftei – zzt. Crif GmbH, Leopoldstr. 244 in 80807 München bzw. Creditreform Kiel Lübeck Weiß KG, Zeißstr. 6 in 23560 Lübeck – zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit personenbezogene Daten zur Identifikation des Kunden (Firma, Name, Anschrift und ggf. Geburtsdatum) sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten übermittelt.
  - Die Auskunftei verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um Dritten Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit des Kunden zu geben. In die Berechnung der Kreditwürdigkeit fließen u.a. Anschriftendaten des Kunden ein.

3. Erfolgt eine Offenlegung meiner personenbezogenen Daten gegenüber anderen Empfängern?

Eine Offenlegung bzw. Übermittlung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt – soweit im Rahmen der in Ziffer 2 genannten Zwecke jeweils erforderlich – ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: Unternehmen im Vereinigte Stadtwerke Verbund, Auskunfteien oder Inkassodienstleistern, Abrechnungs- oder IT-Dienstleister, Vertriebs- und Kooperationspartnerpartnern, Messstellenbetreiber, Bilanzkreisverantwortliche, Netzbetreiber, Übertragungsnetzbetreiber, Marktgebietsverantwortliche, Banken, Druck- und Versanddienstleistern sowie Dienstleistern, die zur Leistungserbringung der genannten Zwecke erforderlich sind und im Sinne der DS-GVO als Auftragsverarbeiter gelten (z.B. Baudienstleister) sowie andere Berechtigte (z.B. Behörden und Gerichte), soweit hierzu eine gesetzliche Verpflichtung oder Berechtigung besteht.

4. Erfolgt eine Übermittlung meiner personenbezogenen Daten an oder in Drittländer?

Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten an oder in Drittländer oder an internationale Organisationen erfolgt nicht.

5. Für welche Dauer werden meine personenbezogenen Daten gespeichert?

Die personenbezogenen Daten werden zu den unter Ziffer 2 genannten Zwecken solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Bestehen gesetzliche Aufbewahrungspflichten, insbesondere aus dem Handels- und Steuerrecht (§ 147 AO, § 257 HGB), sind wir verpflichtet, die Daten bis zum Ablauf dieser Fristen zu speichern. Zum Zwecke der Direktwerbung werden die personenbezogenen Daten des Kunden solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtliches Interesse vom VS Verbund an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragsende hinaus, oder bis Sie der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung widersprechen oder eine hierfür erteilte Einwilligung widerrufen.

6. Welche Rechte habe ich in Bezug auf die Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten?

Sie haben gegenüber dem VS Verbund insbesondere folgende Rechte hinsichtlich der Sie betreffenden personenbezogenen Daten:

- Recht auf Auskunft über Ihre gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DS-GVO);
- Recht auf Berichtigung, wenn sie fehlerhaft, veraltet oder sonst wie unrichtig sind (Art. 16 DS-GVO);
- Recht auf Löschung, wenn die Speicherung unzulässig ist, der Zweck der Verarbeitung erfüllt und die Speicherung daher nicht mehr erforderlich ist oder Sie eine erteilte Einwilligung zur Verarbeitung bestimmter personenbezogener Daten widerrufen haben (Art. 17 DS-GVO);
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, wenn eine der in Art. 18 Abs. 1 DS-GVO genannten Voraussetzungen gegeben ist (Art. 18 DS-GVO);
- Recht auf Übertragung der von Ihnen bereitgestellten, Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DS-GVO),
- Recht auf Widerruf einer erteilten Einwilligung, wobei der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis dahin aufgrund der Einwilligung erfolgten Verarbeitung nicht berührt (Art. 7 Abs. 3 DS-GVO) und
- Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DS-GVO).

7. Ist die Bereitstellung der personenbezogenen Daten gesetzlich oder vertraglich vorgeschrieben oder für einen Vertragsabschluss erforderlich? Besteht eine Pflicht, die personenbezogenen Daten bereitzustellen, und welche möglichen Folgen hätte die Nichtbereitstellung?

Im Rahmen des Vertrags-/Auftragsverhältnisses hat der Kunde dem VS Verbund diejenigen personenbezogenen Daten (vgl. unter Ziffer 2) bereitzustellen, die für den Abschluss und die Durchführung des Vertrages/Auftrages und die Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind. Dazu gehören der Natur der Sache nach auch Kontaktdaten von Mitarbeitern oder Dritten (z.B. Erfüllungsgehilfen oder Dienstleister), denen sich der Kunde einvernehmlich mit diesen bedient. Ohne die erforderlichen Daten sowie gegenseitige persönliche Kommunikation mit den zuständigen Mitarbeitern – bzw. falls der Kunde es wünscht, weiteren Dritten – kann das Vertrags-/Auftragsverhältnis ggf. nicht abgeschlossen bzw. erfüllt werden.

8. Erfolgt eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling?

Zum Abschluss und zur Erfüllung des Vertrags-/Auftragsverhältnisses findet keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling statt.

9. Aus welchen Quellen stammen die verarbeiteten personenbezogenen Daten?

Der VS Verbund verarbeitet personenbezogene Daten, die der VS Verbund im Rahmen des Vertrags-/Auftragsverhältnisses mit dem Kunden von diesem erhalten hat. Der VS Verbund verarbeitet auch personenbezogene Daten, die aus öffentlich zugänglichen Quellen, z.B. aus Grundbüchern, Handelsregistern und dem Internet, zulässigerweise gewinnen durften. Außerdem verarbeitet der VS Verbund personenbezogene Daten, die der VS Verbund zulässigerweise von Unternehmen innerhalb des VS Verbund oder von Dritten, z.B. Netzbetreibern oder Lieferanten, erhält.

Widerspruchsrecht

Sie können uns jederzeit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung ohne Angabe von Gründen widersprechen. Der VS Verbund wird die personenbezogenen Daten nach dem Eingang des Widerspruchs nicht mehr für die Zwecke der Direktwerbung verarbeiten und die Daten löschen, wenn eine Verarbeitung nicht zu anderen Zwecken (beispielsweise zur Erfüllung des Vertrages mit unseren Kunden) erforderlich ist.

Auch anderen Verarbeitungen, die der VS Verbund auf die Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. e) DS-GVO liegt, oder auf ein berechtigtes Interesse i.S.d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO stützten, können Sie gegenüber dem VS Verbund aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit unter Angabe dieser Gründe widersprechen. Der VS Verbund wird die personenbezogenen Daten im Falle eines begründeten Widerspruchs grundsätzlich nicht mehr für die betreffenden Zwecke verarbeiten und die Daten löschen, es sei denn, der VS Verbund kann zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch ist an Vereinigte Stadtwerke Verbund, Bei den Stadtwerken 1, 23909 Ratzeburg, Fax 04541 807-399, service@vereinigte-stadtwerke.de zu richten.