Datenschutzhinweis

1. Allgemeines
Die am 25. Mai 2018 in Kraft tretende EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist eine Verordnung der Europäischen Union, mit der die Regeln für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch private Unternehmen und öffentliche Stellen in der EU vereinheitlicht werden. Dadurch soll der Schutz von personenbezogenen Daten innerhalb der EU insgesamt sichergestellt werden. Wir von der Stadtwerke Hanau GmbH 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 anzuwendenden gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutz-Information sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Hierbei handelt es sich insbesondere um die von uns gesetzlich oder kraft vertraglicher Vereinbarung zu erhebenden (vgl. §§ 2 Abs. III StromGVV, 2 Abs. III GasGVV, 2 AVBWasserV, 2 AVBFernwärmeV) Vertragsdaten. Dies betrifft vornehmlich Angaben zur Person des Kunden (Familienname und Vorname sowie Adresse und Kundennummer, bei juristischen Personen zudem Firma, Registergericht und Registernummer), Angaben über die Anlagenadresse und die Bezeichnung sowie den Aufstellungsort des Zählers.

2. Verantwortliche Stelle
Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Stadtwerke Hanau GmbH, Leipziger Straße 17, 63450 Hanau, Telefon: 06181 365-0
Fax: 06181 365-333, E-Mail: service@stadtwerke-hanau.de

3. Zwecke der Verarbeitung und Empfänger

3.1. Vertragsabwicklungen
Die Stadtwerke Hanau GmbH oder von uns beauftragte Dienstleister verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Vertrages mit Ihnen. Dies umfasst u. a. die Inanspruchnahme der Dienste von Netz- und Messstellenbetreibern zur Durchleitung der Energie und deren Messung oder zur Ablesung von Zählern. Zur Erfüllung des Vertrages, d. h. zum Zwecke der Ermittlung Ihres Verbrauchs, der Abrechnungserstellung, Abwicklung der Zahlung sowie der Versendung von Schreiben, übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten auch an Dritte (z. B. Mainova ServiceDienste GmbH, Hanau Netz GmbH, NRM Netzdienste Rhein-Main GmbH, Netz- und Messstellenbetreiber, Versanddienstleister, Inkassodienstleister). Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und -durchführung. Ohne diese können wir den Vertrag nicht abschließen und abwickeln.

3.2. Werbung und maßgeschneiderte Angebote mittels Kundendatenanalysen Die Stadtwerke Hanau GmbH nutzt Ihre personenbezogenen Daten auch, um Ihnen Produktinformationen über von Stadtwerke Hanau GmbH angebotene Produkte (z. B. Elektrizität, Erdgas, Fernwärme, Nahwärme, Trinkwasser, Energiemessgeräte oder Elektroladesäulen) und Dienstleistungen (insbesondere im Bereich Energieeffizienz und Elektromobilität) zukommen zu lassen.
Die Stadtwerke Hanau GmbH wird Ihre personenbezogenen Daten zudem für interne Datenanalysen um erworbene oder öffentlich zugängliche soziodemographische Daten ergänzen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten anbieten zu können.
Eine Datenanalyse erfolgt auch zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Services und Produkte durch die Stadtwerke Hanau GmbH. 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 (Ersetzen aller personenbezogenen Merkmale, wie z. B. des Namens, durch ein Pseudonym, so dass Sie nicht mehr identifiziert werden können).
Die vorgenannte Verarbeitung erfolgt, wenn hierfür ein berechtigtes Interesse besteht, sofern nicht Ihr schutzwürdiges Interesse überwiegt (Interessenabwägung). Rechtsgrundlage ist ein berechtigtes Interesse. Das berechtigte Interesse der Stadtwerke Hanau GmbH besteht darin, Ihnen maßgeschneiderte Produkte anzubieten sowie Services und Produkte zu verbessern.
Auf einem anderen als dem Postweg wird die Stadtwerke Hanau GmbH Sie werblich nur ansprechen, wenn Sie hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage vorliegt.
Stadtwerke Hanau GmbH-Partner können Ihnen ggf. eigene Produkte und Services auf Wunsch anbieten, wenn Sie dem vorab zugestimmt haben. Die Stadtwerke Hanau GmbH gibt Ihre Daten anonymisiert oder, soweit dies nicht möglich ist, in pseudonymisierter Form an die Stadtwerke Hanau GmbH-Partner, damit diese Erkenntnisse über ihre verkauften Produkte und Services erlangen und diese Erkenntnisse ggf. für eine zielgruppenorientierte Ansprache nutzen können. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Interessenabwägung. Unser berechtigtes Interesse und das berechtigte Interesse unserer Partner liegen darin, Produkte und Services zu verbessern und werbliche Ansprachen durch Erkenntnisse über Zielgruppen gezielter zu platzieren.

3.3. Bonitätsprüfung
Die Stadtwerke Hanau GmbH prüft und monitort regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden, Ihre Bonität. Dazu arbeiten wir mit der infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstrasse 99, 76532 Baden-Baden und mit der Schufa Holding AG, Komoranweg 5, 65201 Wiesbaden zusammen, von der wir die dazu benötigten Daten erhalten. Zu diesem Zweck übermitteln wir Ihren Namen, Anschriften und Geburtsdatum an die infoscore Consumer Data GmbH bzw. Schufa Holding AG. Liegt eine negative Auskunft zu Merkmalen Ihrer Bonität vor, kann die Stadtwerke Hanau GmbH es ablehnen, mit Ihnen ein Vertragsverhältnis einzugehen. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Interessenabwägung. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Bewertung Ihrer Bonität und Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen. Die Informationen gem. Art. 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung zu der bei der Schufa AG stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie hier: https://www.schufa.de/global/datenschutz-dsgvo/index.jsp. Die Informationen gem. Art. 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung zu der bei der infoscore Consumer Data GmbH stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie unter https://www.experian.de/icd-infoblatt

3.4. Sonstige Empfänger und Zwecke
Die Stadtwerke Hanau GmbH lässt einzelne der vorgenannten Prozesse und Serviceleistungen durch sorgfältig ausgewählte und beauftragte Dienstleister, insbesondere IT-Dienstleister, ausführen. Mit den Dienstleistern werden den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Datenschutzvereinbarungen zur Herstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus vertraglich festgelegt. Dazu zählen EU-Standardverträge. Weitere von der Stadtwerke Hanau GmbH beauftragte Dienstleister können insbesondere sein: Druckdienstleister, Callcenter, ausgewählte Handwerker und sonstige Fachbetriebe sowie Analyse-Spezialisten. Diese verarbeiten in unserem Auftrag personenbezogene Daten. Sofern Dienstleister nicht im Rahmen einer Auftragsverarbeitung für uns tätig
werden, wie 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 Vertrages mit Ihnen bzw. der Erfüllung unserer Vertragspflichten erforderlich sind. Vor jedweder Übermittlung Ihrer Kundendaten an Dritte erfolgt unsererseits eine Interessenabwägung. Hierbei wird unser berechtigtes Interesse an einer Auswertung der Akzeptanz unserer Produkte oder der Feststellung der Zufriedenheit unserer Kunden abgewogen mit Ihren Interessen an einem verantwortungsvollen Umgang mit Ihren Daten. Wenn die entsprechenden rechtlichen Voraussetzungen vorliegen, werden auf Anfrage von Behörden, Polizei, Staatsanwaltschaft oder Gerichten personenbezogene
Daten an diese herausgegeben.

3.5. KI-gestützte Prozessautomatisierung
Wir setzen KI-gestützte Systeme (hsag Ai Suite der hsag Heidelberger Services AG) zur Automatisierung wiederkehrender Prozesse ein, um unsere Servicequalität und Effizienz zu verbessern. Bei der Nutzung dieser Systeme werden personenbezogene Daten lediglich verarbeitet und übertragen, jedoch nicht dauerhaft gespeichert oder zu Auswertungszwecken genutzt. Es erfolgen keine automatisierten Entscheidungen oder Profilbildungen, die über die verfahrenstechnische Durchführung der Prozesse hinausgehen. Sämtliche KI-gestützten Prozesse unterliegen den geltenden Datenschutzbestimmungen und werden unter Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen durchgeführt.

4. Dauer der Speicherung und Löschung Ihrer Daten
Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzliche Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung mehr bestehen. Ihre Postanschrift nutzen wir ggf. für einen Zeitraum von maximal 24 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Interessenabwägung. Unser berechtigtes Interesse liegt darin, Sie im Rahmen von werblichen Reakquisebemühungen erneut von unseren Produkten und Services zu überzeugen. Sofern Sie uns während der Dauer des Vertragsverhältnisses mit der Stadtwerke Hanau GmbH eine Einwilligung zur werblichen Ansprache per E-Mail oder Telefon erteilt haben, nutzen wir diese Einwilligungen für einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten nach Erteilung der Einwilligung. Die Werbeeinwilligung verfällt, sollte innerhalb von 1,5 Jahren keine werbliche Ansprache erfolgt sein. Die Stadtwerke Hanau GmbH wird Ihre Daten in bestimmten Fällen anonymisiert weiter zu Analysezwecken verwenden oder Dritten anonym für Analysezwecke zur Verfügung stellen.

5. Ihre Rechte

5.1. 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) sowie Datenübertragung.

5.2. Widerspruchsrecht gegen Direktwerbung etc.
Sofern wir eine Verarbeitung von Daten auf Grundlage 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.

5.3. 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.

5.4. Fragen oder Beschwerden
Sie haben das Recht, sich bei Fragen oder Beschwerden an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden. Diese ist der Hessische Datenschutzbeauftragte, Gustav-Stresemann-Ring 1, 65021 Wiesbaden (www.datenschutz.hessen.de).

6. Kontaktdaten
Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz bei der Stadtwerke Hanau GmbH haben (beispielsweise zur Auskunft und Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten), nehmen Sie bitte unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt mit uns auf:

Stadtwerke Hanau GmbH
Leipziger Straße 17
63450 Hanau
service@stadtwerke-hanau.de

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie wie folgt:

Stadtwerke Hanau GmbH
Datenschutzbeauftragter Leipziger Straße 17
63450 Hanau
datenschutz@stadtwerke-hanau.de

Stand: 17.11.2026