

### Informationspflichten gemäß Artikel 13, 14 EU-DSGVO für Personen, die die Chatbot der Unternehmen der StadtWerkegruppe Delmenhorst nutzen.

Gemäß unserer gesetzlichen Verpflichtung informieren wir Sie hiermit wie folgt über die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten i.S.d. Artikel 13, 14 EU-DSGVO:

#### a. Verantwortlicher

Firma: Stadtwerke Delmenhorst GmbH  
Anschrift: Fischstraße 32 - 34, 27749 Delmenhorst  
Tel.: 04221 1276-0  
Email.: info@stadtwerkegruppe-del.de

#### b. Datenschutzbeauftragte

datenschutz nord GmbH  
Konsul-Smidt-Str. 88  
28217 Bremen  
Tel. 0421 6966 320  
[office@datenschutz-nord.de](mailto:office@datenschutz-nord.de)

#### c. Art der Daten

Relevante personenbezogene Daten sind insbesondere:

- Personenstammdaten (Name, Adresse und andere Kontaktdaten)
- Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail)
- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse)
- Kundenhistorie
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
- Auskunftsangaben (von Dritten, z.B. Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
- Logdaten, zur Gewährleistung der Sicherheit bzw. der IT-Systeme.

## **Zwecke und Rechtsgrundlage der Verarbeitung**

Der Zweck der Verarbeitung ist die Nutzung des Chatbot der StadtWerkegruppe Delmenhorst durch Kunden, Interessenten usw. Chatbot ist eine Lösung zur Verbesserung der Kommunikation mit unseren Kunden, mit Interessenten usw. Es ist ein Dialogsystem mit sprachlichen Fähigkeiten, das mit Hilfe der künstlichen Intelligenz Fragen beantwortet, Produkte und/oder Dienstleistungen erklärt und Hilfestellung bietet. Im Rahmen der Nutzung werden ggf. personenbezogene Daten erhoben und verarbeitet.

Sofern Nutzer lediglich allgemeine Fragen stellen, ist keine Anmeldung unter Angabe von personenbezogenen Daten erforderlich. Dies ist nur dann erforderlich, wenn das jeweilige Anliegen eine Weiterleitung auf das Kundenportal erfordert (z.B. im Fall einer Mitteilung von Zählerständen, Änderung von Abschlägen o.Ä.). In diesen Fällen werden Daten zur Authentifizierung benötigt.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten (Art. 4 Nr. 2 EU-DSGVO) erfolgt:

- aufgrund einer Einwilligung i.S.d. Art. 6 Abs. 1a EU-DSGVO,
- für die Erfüllung eines Vertrages oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die auf Anfrage des Betroffenen erfolgen i.S.d. Art. 6 Abs. 1b EU-DSGVO,
- zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, der der Verantwortliche unterliegt i.S.d. Art. 6 Abs. 1c EU-DSGVO, welche sich aus \_\_\_\_\_ ergibt,
- um lebenswichtige Interessen des Betroffenen oder einer anderen natürlichen Person zu schützen i.S.d. Art. 6 Abs. d EU-DSGVO,
- für die Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt, die dem Verantwortlichen übertragen wurde i.S.d. Art. 6 Abs. 1e EU-DSGVO,
- zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten sofern nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten des Betroffenen überwiegen, insbesondere wenn es sich bei dem Betroffenen um ein Kind handelt i.S.d. Art. 6 Abs. 1f EU-DSGVO,

Soweit Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke erteilt haben, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis Ihrer Einwilligung gegeben.

Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen.

### **d. Quellen**

Wir verarbeiten nur personenbezogene Daten, die wir im Rahmen Ihrer Teilnahme an einer Videoberatung und/oder dem Service-Chat von Ihnen direkt erhalten.

Zudem verarbeiten wir – soweit dies im Rahmen der Nutzung des Chatbots erforderlich ist – personenbezogene Daten, die wir zulässiger Weise von Dritten erhalten (z. B. von Gerichten, Behörden, Ämtern oder Versicherungen).

**e. Empfänger von personenbezogenen Daten**

<p>Das Schutzniveau der EU-DSGVO wird durch folgende Bedingungen eingehalten:</p>	<p><input type="checkbox"/> anerkannter Drittstaat/Angemessenheitsbeschluss vorhanden</p> <p>Vereinbarte Garantien durch:</p> <p><input type="checkbox"/> rechtlich bindendes Dokument zwischen den Behörden/öffentlichen Stellen</p> <p><input type="checkbox"/> EU-Standardvertrag C/C</p> <p><input type="checkbox"/> EU-Standardvertrag C/P</p> <p><input type="checkbox"/> aufsichtsbehördlich genehmigte Verhaltensregeln</p> <p><input type="checkbox"/> BCR-verbindliche von der Aufsichtsbehörde genehmigte interne DS-Vorschriften</p> <p><input type="checkbox"/> individueller von der Aufsichtsbehörde genehmigter Vertrag zwischen Auftraggeber und DL</p>
<p>Nennung von anderen Garantien zum Schutz der personenbezogenen Daten im Drittland, soweit weder eine Anerkennung des Datenschutzniveaus, EU-Standardverträge noch BCR vorliegen (Art. 49 Abs. 1 u. Abs. 2 EU-DSGVO):</p>	<p><input type="checkbox"/> Einwilligung nach Aufklärung vorhanden</p> <p><input type="checkbox"/> Vertrag/vorvertraglicher Auftrag durch Betroffenen</p> <p><input type="checkbox"/> Im Interesse des Betroffenen</p> <p><input type="checkbox"/> Öffentliches Interesse vorhanden</p> <p><input type="checkbox"/> zur Geldendmachung, Ausübung, Verteidigung von Rechtsansprüchen</p> <p><input type="checkbox"/> lebenswichtige Interessen des Betroffenen</p> <p><input type="checkbox"/> Register zur Information der Öffentlichkeit</p>

Personenbezogene Daten, die Im Zusammenhang mit der Nutzung des Chatbots verarbeitet werden, werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben, sofern sie nicht gerade zur Weitergabe bestimmt sind. Beachten Sie bitte, dass Ihrerseits übermittelte Daten wie Zählerstände, Abschlagsänderungen usw. zur Bearbeitung Ihres Vertragsverhältnisses dienen und daher innerhalb des Unternehmens weitergegeben werden.

Bei der Verarbeitung Ihrer Daten unterstützt uns die trurnit Digital GmbH als externer Dienstleister und Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO. Sie ist auf die Einhaltung des Datenschutzes gemäß Art. 28 DSGVO verpflichtet worden und trifft angemessene technisch-organisatorische Maßnahmen.

Innerhalb und außerhalb des Unternehmens erhalten Ihre Daten folgende Stellen:

An wen? Weiterleitung von Daten an folgende Empfänger		Wohin? Empfänger in folgendem Zielland		
		D	EU	Drittland/bitte benennen
Innerhalb des Unternehmens an andere Fachabteilungen:		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Innerhalb von Konzernen an verbundene Unternehmen:	an VVD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an ADG	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an BAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an Parkhaus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
An andere Stellen außerhalb des Unternehmens:	an Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an Lieferanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an Behörden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an Banken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an den Dienstleister trurnit Digital GmbH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an Marketingagenturen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an Inkassobüro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an Sozialversicherungsträger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an Krankenkasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an Steuerberater/RA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### f. Speicherung

Chatbot-Nutzer werden stets pseudonymisiert. Es gibt keinerlei Bezug zur realen Personen. Ausnahmen bilden Prozesse, wie Zählerstands-Mitteilungen, Abschlagsänderungen usw. Hier werden personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet und gespeichert. Die Speicherung erfolgt maximal für die Dauer von 6 Monaten. Danach werden alle Dialoge gelöscht. Nur Metadaten (Anzahl und Datum der Dialoge/Konversationen) werden zu statistischen Zwecken dauerhaft gespeichert.

Darüber hinaus erfolgt die Speicherung basierend auf den gesetzlich vorgegebenen Aufbewahrungsfristen.

#### **g. Rechte der Betroffenen Personen**

Sie haben das Recht auf Auskunft über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten sowie auf Berichtigung, Löschung oder auf Einschränkung der Verarbeitung. Weiterhin haben Sie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit. Sie können Genaueres hierzu in Abschnitt III der EU-DSGVO nachlesen.

Zum Widerspruchsrecht:

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund einer Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse und einer Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung erfolgt, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling.

Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder wenn die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und sollte möglichst gerichtet werden an:

Unternehmen: Stadtwerke Delmenhorst GmbH

Adresse: Fischstraße 32 - 34, 27749 Delmenhorst

Tel.: 04221 1276-0

Email: [info@stadtwerkegruppe-del.de](mailto:info@stadtwerkegruppe-del.de)

#### **h. Beschwerderecht**

Sie haben ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde erreichen Sie wie folgt:

Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen, Hannover

Prinzenstr. 5

30159 Hannover

Tel. 0511 120-0

[poststelle@lfd.niedersachsen.de](mailto:poststelle@lfd.niedersachsen.de)

Bevor Sie sich an die Aufsichtsbehörde wenden, möchten wir Sie jedoch um die Möglichkeit bitten, Ihnen direkt Auskunft zu Ihren Fragen/Bedenken geben zu können. Sie können sich direkt an unseren o.a. Datenschutzbeauftragten wenden oder an die Geschäftsführung.

#### **i. Sonstiges**

Wir nutzen keine automatisierten Verarbeitungsprozesse zur Herbeiführung einer Entscheidung über die Begründung und Durchführung.

Wir verarbeiten Ihre Daten nicht mit dem Ziel, bestimmte persönliche Aspekte zu bewerten (Profiling).