Allgemeine Datenschutzhinweise der E.ON Energie Österreich GmbH

Datenschutzhinweise für Energielieferverträge
Die Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist der E.ON Energie Österreich GmbH (Unternehmenssitz: Gertrude-Fröhlich-Sandner-Straße 2-4, Turm 9, 1100 Wien, Österreich) (nachfolgend „wir“) sehr wichtig. Die folgenden Datenschutzhinweise gelten für Sie, wenn Sie als Kunde in Österreich mit uns einen Vertrag abgeschlossen haben. Sie beinhalten Informationen, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten und welche Kontaktmöglichkeiten es bei Themen rund um den Datenschutz gibt. Unsere Datenschutzhinweise finden Sie auch unter www.eon-energie.at/datenschutz.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutzhinweise sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Im Folgenden erfahren Sie, wie wir mit diesen Daten umgehen.

A. Datenverarbeitung zur Erfüllung des zwischen Ihnen und uns geschlossenen Vertrages (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO)
Zur Erfüllung des mit Ihnen abgeschlossenen Vertrags sowie zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage hin verarbeiten wir Ihre Stammdaten (einschl. Persönliche Angaben (Name, Geburtsdatum, Anschrift, Telefon und E-Mail-Adresse, IP-Adresse (online), Kopie eines amtlichen Lichtbildausweis), Angaben zum Vorlieferanten (Name, Adresse, Kundennummer). Kontaktdaten, Angaben zu Verbrauchsstellen (Zählpunktbezeichnung, Zählerstand, Vertragskonto, Verbrauch, Anschrift der Verbrauchsstelle), oder Messstellendaten einschließlich Daten aus Smart-Meter-Geräten sowie Ihre Bankdaten und Zahlungsinformationen, ferner bei Geschäftskunden ggf. den Firmenbuchauszug. Bei Rahmenvertragskunden verarbeiten wir ferner Daten zu (Verbands-) Mitgliedschaften für die Berechtigung der Teilnahme an Rahmenverträgen. Darüber hinaus verarbeiten wir weitere personenbezogene Daten (z.B. weitere Kontaktdaten, Fotos der Messeinrichtung zur Übermittlung des Zählerstandes), wenn Sie uns diese mitteilen. Weiter erheben wir Daten über Ihr Zahlungsverhalten. Wir benötigen diese Daten, um eventuell Ihren Vertrag zu beenden, zivil- rechtliche und vollstreckungsrechtliche Ansprüche geltend zu machen, durchzusetzen, abzuwehren oder Schlichtungsstellenverfahren vorzubereiten und durchzuführen. Soweit Sie uns ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben, nutzen wir darüber hinaus Ihre Bankverbindungsdaten. Über das SEPA-Lastschriftmandat ziehen wir offene Beträge entsprechend den vertraglich getroffenen Vereinbarungen ein. Die Kommunikation in Angelegenheiten der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung erfolgt auf dem Postweg, per E-Mail, per Telefon, SMS oder Messenger-Dienst oder im Online-Kundenportal, abhängig davon, wie Sie uns kontaktiert haben, vom gewählten Produkt oder von Ihren hinterlegten Präferenzen, sofern Sie diese angegeben haben. Sofern uns Ihre personenbezogenen Daten lediglich als abweichender Rechnungsempfänger mitgeteilt wurden, werden wir Ihre Daten ausschließlich zu Abrechnungszwecken von erbrachten Leistungen verarbeiten.

B. Datenverarbeitung aufgrund unserer berechtigten Interessen (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO)

1) Informationen zu Produkten und Dienstleistungen
Unser Ziel ist es, die Kundenbeziehung mit Ihnen zu begründen, zu erhalten, zu bewerten und Ihnen relevante und optimierte Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Dazu nutzen wir Ihre Stammdaten, Zahlungs- und Verbrauchsdaten, Angaben zu Verbrauchs-/Messstellen, Angaben zum Vorlieferanten, Angaben zur Grund- oder Ersatzversorgung, Verbrauchs-/Zählpunktdaten, Vertragshistorie sowie Ihr Zahlungsverhalten. Wenn Sie uns Ihre Kontaktdaten, Daten zum Haushalt und Betrieb, Daten zur Wohn- und Gebäudesituation, Alter und Typ der Heizung und/oder Anzahl und Typ der Elektrogeräte zur Verfügung stellen oder die vorgenannten Daten öffentlich zugänglich sind, nutzen wir auch diese.
Unbeschadet der Fälle in Buchstabe B verarbeiten wir Ihre weiteren Kontaktdaten (z.B. Mobilfunknummer) auch auf Basis unseres berechtigten Interesses, um Sie in Vertragsangelegenheiten (z.B. Zahlungserinnerungen) zu kontaktieren. Weiter verwenden wir zu Analysezwecken sowie zur Markt- und Meinungsforschung Informationen über Art und Dauer unserer Vertragsbeziehung. Wir wollen auch für andere Kundengruppen das Interesse für bestimmte Produkte oder Dienstleistungen quantifizieren und bewerten. Um Sie zielgerichtet über unsere Produkt- und Dienstleistungen informieren zu können, analysieren wir Ihre personenbezogenen Daten (z.B. Abrechnungsdaten, Verbrauchsdaten) und reichern diese mit öffentlich zugänglichen sowie erworbenen Daten an. Wir nutzen beispielsweise Gebäudemerkmale, um Empfehlungen für Ihre Wärmeversorgung abzugeben. Außerdem nutzen wir Ihr Interesse für digitale Medien, intelligente Zähler und Steuerungsgeräte, um Ihnen relevantere Dienstleistungen oder Produkte anbieten zu können.

Bei Gewerbe- und Geschäftskunden (Unternehmen) nutzen wir darüber hinaus auch die Branche, finanzielle Kennzahlen oder die Anzahl der Mitarbeiter für Zwecke der Prüfung von möglichen Hindernissen für den Vertragsschluss. Rechtsgrundlage für die vorgenannten Datenverarbeitungen und unsere werbliche Ansprache per Postversand ist unser berechtigtes Interesse an der Kundenansprache zur Förderung des Absatzes relevanter Produkte und Dienstleistungen sowie an der Datenanalyse zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Dienstleistungen und Produkte. Zudem haben wir ein berechtigtes Interesse an der Vermeidung des Einsatzes fehlgeleiteter Werbemittel, so werden Ihnen nur interessengerechte Informationen zugeleitet und Sie werden vor einer willkürlichen Kundenansprache geschützt. Über andere Kommunikationskanäle (z.B. E-Mail) lassen wir Ihnen unsere Produkt- und Dienstleistungsinformationen nur zukommen, wenn Sie eingewilligt haben (siehe hierzu unter Buchstabe C). Wir ermitteln auf Basis unseres berechtigten Interesses für Gewerbe- und Geschäftskunden im Einzelfall und anlassbezogen, ob wir mit Ihnen unter Berücksichtigung geldwäsche-rechtlicher Vorschriften, Vorschriften gegen Bestechung, Sanktionslisten und ähnlicher gesetzlicher Verpflichtungen in Geschäftsbeziehungen treten dürfen, und führen nach Maßgabe der vorgenannten Vorschriften und Listen Geschäftspartnerprüfungen durch.

2) Bonitätsauskünfte und Adressermittlung
Wir übermitteln vor Vertragsabschluss zur Prüfung Ihrer Identität, Ihrer Bonität
und darüber hinaus im Falle von nicht vertragsgemäßem Verhalten (Nichtzahlung von Forderungen) oder betrügerischem Verhalten, Daten an Wirtschaftsauskunfteien und Inkassodienstleister und/oder vergleichen Ihre Daten mit den Daten, die wir von Wirtschaftsauskunfteien zu demselben Zweck erhalten. Dazu greifen wir auf die Datenbestände der CRIF GmbH, Rothschildplatz 3/Top 3.06.B, 1020 Wien, Österreich zurück und nutzen auch Anschriftendaten. Die Auskunfteien speichern Daten, die sie beispielsweise von Banken oder Unternehmen erhalten. Zu diesen Daten zählen Name, Vorname, Geburtsdatum, Anschrift und Informationen zum Zahlungsverhalten. Informationen zu den Tätigkeiten der CRIF GmbH können online unter www.crif.at/datenschutz/ eingesehen werden. Rechtsgrundlagen dieser Verarbeitungen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b) und Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Wir haben ein berechtigtes Interesse, die Zahlungsfähigkeit unserer Kunden und unsere Verfahren hierzu zu überprüfen und ggf. anzupassen sowie unsere gesetzlichen Verpflichtungen zu erfüllen. Über diese Wirtschaftsauskunftei erheben wir vor Vertragsabschluss Daten über Ihre Bonität. Von Wirtschaftsauskunftei an uns übermittelte Auskünfte können sowohl bonitätsrelevante Informationen über Zahlungsstörungen z.B. Inkassoverfahren oder titulierte Forderungen sein als auch Daten aus öffentlichen Registern z.B. Angaben über Insolvenzverfahren oder Nicht-Abgabe der Vermögensauskunft.

Während der Vertragsdurchführung erheben wir über diese Wirtschaftsauskunftei ggf. Adressdaten zur Adressermittlung. Bei Gewerbe- und Geschäftskunden (Unternehmen) nutzen wir darüber hinaus auch weitere Daten, z.B. die Branche, finanzielle Kennzahlen oder die Anzahl der Beschäftigten für Zwecke der Prüfung möglicher Hindernisse für den Vertragsschluss; teilweise werden solche Daten auch zum Zwecke des frühzeitigen Erkennens möglicher Hindernisse für die weitere Vertragsdurchführung eingeholt. Wir ermitteln auf Basis unseres berechtigten Interesses für Gewerbe- und Geschäftskunden im Einzelfall und anlassbezogen, ob wir mit Ihnen unter Berücksichtigung geldwäsche- rechtlicher Vorschriften, Vorschriften gegen Bestechung, Sanktionslisten und ähnlicher gesetzlicher Verpflichtungen in Geschäftsbeziehungen treten dürfen, und führen nach Maßgabe der vorgenannten Vorschriften und Listen Geschäftspartnerprüfungen durch.

Rechtsgrundlagen dieser Verarbeitungen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b und Art. 6 Abs.1 lit. f DSGVO. Wir haben unser Interesse hieran gegen Ihr Interesse an der Vertraulichkeit Ihrer personenbezogenen Daten abgewogen, wobei unser Interesse überwiegt. Wir haben ein berechtigtes Interesse, die Zahlungsfähigkeit unserer Kunden und unsere Verfahren hierzu zu überprüfen und ggf. anzupassen sowie unsere gesetzlichen Verpflichtungen zu erfüllen. Wir informieren Betroffene transparent über diese Vorgänge bei wesentlichen Änderungen ihrer Daten bzw. zur Rechtsdurchsetzung. Wir setzen nur einen engen Kreis an Dienstleistern ein, der für die Zwecke erforderlich ist. Unter diesen Umständen überwiegen die Interessen und Grundrechte der Betroffenen das berechtigte Interesse des Verantwortlichen nicht.

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten so lange, wie dies für die Beurteilung der Bonität bzw. Inkasso und Vertragsabwicklung erforderlich ist. Sie sind zu einer Bekanntgabe personenbezogener Daten zur Bonitätsprüfung nicht verpflichtet, jedoch können wir Ihnen ohne Bonitätsprüfung ggf. kein Vertragsangebot erstellen.

C. Datennutzung aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a) DS-GVO) Im Fall einer werblichen Ansprache kontaktieren wir Sie vorbehaltlich des Postversandes und per E-Mail, falls Sie uns Ihre Emailadresse im Rahmen des Vertragsabschlusses mitgeteilt haben, nur über die Kommunikationskanäle, in die sie eingewilligt haben.

Hierfür verwenden wir Ihre Daten für die folgenden Zwecke:
- Qualitätssicherung: Um unsere Leistungen, unsere Produkte und unsere Services für Sie kontinuierlich zu verbessern, führen wir Befragungen zu Ihrer Zufriedenheit, Ihrer Weiterempfehlungsbereitschaft sowie Ihren Erfahrungen aus Ihrem Vertragsverhältnis durch.
- Prämienversand: Ihre Anschrift oder E-Mail-Adresse nutzen wir, um Ihnen ggf. Prämien zuzusenden.
- Neue Angebote: Endet Ihr Vertrag mit uns, werden wir Sie kontaktieren, um auf Sie abgestimmte Angebote zu unterbreiten.
- Allgemeine und personalisierte Werbung.

Soweit Sie uns ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben, nutzen wir darüber hinaus Ihre Bankverbindungsdaten. Über das SEPA-Lastschriftmandat ziehen wir offene Beträge entsprechend der vertraglich getroffenen Vereinbarungen ein.

D. Datenverarbeitung aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen, Art. 6 Abs. 1 lit. c) DS-GVO
Als Energieversorgungsunternehmen unterliegen wir diversen gesetzlichen Verpflichtungen, (darunter ElWOG 2010, GWG 2011, Wechselverordnung, Steuergesetze, Unternehmensgesetzbuch), die eine Verarbeitung Ihrer Daten auch zur Gesetzeserfüllung erforderlich machen.

E. Verpflichtung zur Bereitstellung der Daten
Die Bereitstellung von Name, Anschrift, Geburtsdatum, Verbrauch, Zählpunktbezeichnung (bei Einzug), Anschrift der Verbrauchsstelle, Kundenummer beim Vorlieferanten, Name des Vorlieferanten (bei Lieferantenwechsel), IP-Adresse (online), ist verpflichtend. Stellen Sie uns diese Angaben nicht zur Verfügung, kommt ein Vertragsabschluss nicht zustande.

F. Automatisierte Entscheidungsfindung bei der Bonitätsprüfung
Wir treffen eine automatisierte Entscheidung, ob wir einen Vertrag mit Ihnen abschließen können. Dafür bewerten wir Ihre Zahlungsfähigkeit - entweder mit Hilfe von der Wirtschaftsauskunftei (siehe unter Buchstabe B Ziffer 2) oder durch unsere eigenen Erfahrungen mit Ihnen. Sie können eine ablehnende Entscheidung durch uns anfechten und ihren eigenen Standpunkt mitteilen. Wir werden Ihre Angaben prüfen und unsere Entscheidung dahingehend untersuchen, ob sie Bestand hat. Sie können uns hierzu über die in Buchstabe K genannten Kontaktdaten kontaktieren.
Abhängig von den Bonitätsinformationen der Wirtschaftsauskunftei, oder anhand Ihres bisherigen Zahlungsverhaltens aus bestehenden oder abgelaufenen Vertragsverhältnissen mit uns, können wir zum Schutz vor Zahlungsausfallrisiken einen neuen/weiteren Vertrag mit Ihnen ablehnen. Hierbei betrachten wir insbesondere, ob es in der Vergangenheit zu wiederholten Mahnungen oder Inkassoverfahren gekommen ist. Darüber hinaus können wir diese Informationen verwenden, um in bestimmten Fällen Anpassungen in unseren Mahn- und Ratenplanverfahren zu treffen. Dies ist erforderlich, um unsere Leistungsfähigkeit bei der Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten zu sichern.

G. Empfänger von Daten und Datenquellen

1)Kategorien von Empfängern von Daten
Soweit gesetzlich zulässig (wie vorab in A., B. und C. beschrieben), geben wir personenbezogene Daten an Unternehmen in unserem Konzern sowie externe Dienstleister weiter:
- Konzernunternehmen zur Durchführung Ihres Vertrages und für das Berichtswesen
- Vertriebspartner und Dienstleister zur gezielten Ansprache, zum Abschluss und für die Durchführung des Vertrages sowie zur Provisionsabwicklung
- Wirtschaftsprüfungsunternehmen zur Durchführung der Abschluss- oder Sonderprüfungen
- Auskunfteien und Scoring-Anbieter für Bonitätsauskünfte und Beurteilung des Kreditrisikos
- Netzbetreiber, gegebenenfalls Bilanzgruppenverantwortliche und – Lieferanten für Belieferung und Abrechnung. Dies gilt auch für wirtschaftlich sensible Informationen im Sinne von § 11 ElWOG 2010 und § 11 GWG 2011;
- Kreditinstitute und Anbieter von Zahlungsdienstleistungen für Abrechnungen sowie Abwicklung von Zahlungen
- IT-Dienstleister zur Aufrechterhaltung unserer IT-Infrastruktur
- Öffentliche Stellen in begründeten Fällen (z. B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden, Polizei, Staatsanwaltschaft, Aufsichtsbehörden);
- Inkasso-Dienstleistern, Wirtschaftsauskunfteien und Rechtsanwälten um Forderungen einzuziehen. Kommt es im Inkassofall zur Übermittlung (Einmeldung) personenbezogener Daten (Kunden- und Kontaktdaten, Zahlungs-, Verbrauchsstellendaten und Daten zur Forderung) an einen Inkasso-Dienstleister, setzen wir Sie vorher über die beabsichtige Übermittlung in Kenntnis.
- Markt- und Meinungsforschungsinstitute zur Verbesserung unserer Produkte und Services.
- Postversanddienstleister für Adressermittlung und Versand von Dokumenten
- Dienstleister zur Durchführung ausgelagerter Geschäftsprozesse (z.B. Abrechnung und Kundenbetreuung)

2) Datenquellen
Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehungen von Ihnen erhalten haben. Soweit es für die Erbringung unserer Dienstleistung erforderlich ist, verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen (Schuldnerverzeichnisse, Grundbücher, Handels- und Vereinsregister, Presse, Internet) zulässigerweise gewinnen oder die uns von anderen Unternehmen innerhalb des E.ON-Konzerns oder von sonstigen Dritten (einer Auskunftei oder einem Adressdienstleister) berechtigt übermittelt werden.

H. Datenübermittlung in ein Drittland
Datenübermittlungen in Länder außerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums („Drittländer“) ergeben sich im Rahmen der Verwaltung, Entwicklung und des Betriebs von IT-Systemen. Dabei muss folgendes gegeben sein:
- Die Übermittlung ist grundsätzlich zulässig, weil ein gesetzlicher Erlaubnistatbestand erfüllt ist oder Sie in die Datenübermittlung eingewilligt haben und
- Die besonderen Voraussetzungen für eine Übermittlung in ein Drittland liegen vor. Insbesondere gewährleistet der Datenimporteur ein angemessenes Datenschutzniveau nach Maßgabe der EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Datenverarbeiter in Drittländern. Eine Kopie der durch die EU Kommission vorgegebenen Standardvertragsklauseln finden Sie im Internet unter:
  http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex%3A32010D0087
  Alternativ erhalten Sie diese von uns auch auf Anforderung (siehe Kontaktdaten I und K).

I. Datenschutzbeauftragter
Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter:

E.ON Energie Österreich GmbH
Datenschutzbeauftragter
Gertrude-Fröhlich-Sandner-Straße 2-4, Turm 9
1100 Wien
E-Mail: datenschutzbeauftragter@eon-energie.at

J. Speicherdauer und Kriterien für Festlegung der Dauer
Wir speichern Ihre Daten für den Zeitraum des bestehenden Vertrags sowie nach Beendigung des Vertrags mit Ihnen für einen Zeitraum bis zum Abschluss der steuerlichen Betriebsprüfung des letzten Kalenderjahres, in dem Sie unser Kunde waren.
Bestehen gesetzliche Aufbewahrungsfristen, sind wir verpflichtet, die Daten bis zum Ablauf dieser Fristen zu speichern. Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, die sich vornehmlich aus dem Handels- und Steuerrecht ergeben (insbesondere §§ 132 BAO und 212 UGB), löschen wir diese Daten wieder. Für werbliche Ansprachen verarbeiten wir Ihre Daten solange bis eine Ansprache gesetzlich nicht mehr zulässig ist (z.B. aufgrund Ihres Widerspruchs gegen die Verarbeitung oder Widerruf Ihrer Einwilligung). Ihre übrigen Daten speichern wir, solange wir sie zur Erfüllung des konkreten Zwecks (z.B. zur Vertragserfüllung oder -abwicklung) benötigen und löschen sie nach Wegfall des Zwecks.

K. Informationen zu Ihren Betroffenenrechten
Für die Verarbeitung Ihrer Daten ist die E.ON Energie Österreich GmbH (Unternehmenssitz: s.o.) verantwortlich, soweit nicht anders ausgewiesen. Sie können jederzeit von uns Auskunft zu den über Sie gespeicherten Daten und deren Berichtigung im Fall von Fehlern verlangen. Weiter können Sie die Einschränkung der Verarbeitung, die Übertragbarkeit der uns durch Sie bereitgestellten Daten in einem maschinenlesbaren Format oder die Löschung Ihrer Daten – soweit sie nicht mehr benötigt werden – verlangen. Außerdem haben Sie jederzeit das Recht, der Nutzung Ihrer Daten, die auf öffentlichen oder berechtigten Interessen beruhen, zu widersprechen. Hierzu wenden Sie sich bitte an:

E.ON Energie Österreich GmbH
Gertrude-Fröhlich-Sandner-Straße 2-4, Turm 9
1100 Wien
E-Mail: datenschutz@eon-energie.at

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. 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 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; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Diesen Widerspruch werden wir für die Zukunft beachten. Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und gerichtet werden an:

E.ON Energie Österreich GmbH
Gertrude-Fröhlich-Sandner-Straße 2-4, Turm 9
1100 Wien
E-Mail: datenschutz@eon-energie.at

L. Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde
Zudem können Sie sich jederzeit mit einer Beschwerde an eine Aufsichtsbehörde wenden. Für uns ist grundsätzlich die Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien zuständig.

Stand: Oktober 2025