

Wir freuen uns über Ihren Besuch auf unseren Internetseiten und Ihr Interesse an den Stadtwerken Schwerin. Auf den Schutz Ihrer Daten und die Wahrung Ihrer Privatsphäre legen wir großen Wert. Im Folgenden informieren wir Sie darüber, welche personenbezogenen und sonstigen Daten wir während Ihres Besuchs auf unseren Internetseiten und im Zusammenhang mit der Erbringung unserer Leistungen erfassen, wie wir diese verwenden und welche Gestaltungsmöglichkeiten und Rechte Sie dabei haben.

1. Name und Anschrift des Verantwortlichen für die Datenverarbeitung

Verantwortlich im Sinne der DSGVO ist die:

Stadtwerke Schwerin GmbH (SWS)
Eckdrift 43-45
19061 Schwerin
Deutschland
Telefon: 0385 633-0
E-Mail: stadtwerke-schwerin@swn.de
Internet: www.stadtwerke-schwerin.de

2. Kontakt zum Kundenservice und zum Datenschutzbeauftragten

Bitte wenden Sie sich für Anliegen und Auskünfte zu Ihren Daten zunächst an unseren Kundenservice.

Kundenservice der Stadtwerke Schwerin
Telefon: 0385 633-1427 (Mo-Do 8-19 Uhr, Fr 8-16 Uhr)
Fax: 0385 633-1424
E-Mail: kundenservice@swn.de

Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter unserer Postadresse mit dem Zusatz „Datenschutzbeauftragter“ oder per E-Mail an datenschutz@swn.de.

3. Allgemeines zur Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten

3.1 Umfang und Quellen der Datenverarbeitung

Wir erheben und verwenden personenbezogene Daten grundsätzlich nur, soweit dies zur Bereitstellung von funktionsfähigen Internetseiten, unserer Inhalte, Produkte und Leistungen sowie für sonstige Vorgänge, die der Durchführung von Geschäftsbeziehungen dienen, erforderlich ist.

„Personenbezogene Daten“ sind alle Daten, mit denen Sie persönlich identifiziert werden können. Hierzu zählen die Kategorien Stammdaten (z. B. Name, Anschrift, Telefonnummer, Geburtstag), Vertragsdaten (z. B. Kundennummer, Zählnummer), Abrechnungsdaten (z. B. Verbräuche), Nutzungsinformationen (z. B. Anmeldedaten, Gerätenummern, IP-Adresse, Standortinformationen bei WLAN-Diensten), Bankverbindungs- und Zahlungsinformationen sowie vergleichbare Daten. Welche Daten im Einzelnen verarbeitet und wie sie genutzt werden, hängt maßgeblich davon ab, welche Dienste Sie nutzen (z. B. im Rahmen des Internetangebots oder der Telekommunikationsdienste) sowie von den jeweiligen von Ihnen bestellten Produkten und Leistungen und weiteren möglichen Kontakten.

In diesem Zusammenhang verarbeiten wir personenbezogene Daten, die Sie uns bereitstellen und die für die Aufnahme und Durchführung der Geschäftsbeziehung und der Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten können wir Verträge nicht abschließen bzw. weiterführen, Ihre Anträge nicht bearbeiten und Dienstleistungen ggf. nicht erbringen.

Zusätzlich verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir aufgrund von Anfragen oder Ihrer Teilnahme an Aktionen und Veranstaltungen von Ihnen erhalten oder in zulässiger Weise aus öffentlich zugänglichen Quellen, z. B. aus Schuldnerverzeichnissen, Grundbüchern, Handels- und Vereinsregistern, der Presse und dem Internet gewinnen bzw. von Unternehmen innerhalb des Konzerns oder von Dritten, z. B. Auskunftsteilen, erhalten.

Bitte beachten Sie, dass die Datenübertragung über das Internet, z. B. bei unverschlüsselter Kommunikation per E-Mail, Sicherheitslücken aufweisen kann. Ein lückenloser Schutz der Daten vor dem Zugriff durch Dritte ist nicht möglich.

3.2 Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Soweit wir für Verarbeitungsvorgänge personenbezogener Daten eine Einwilligung der betroffenen Person einholen, dient Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO als Rechtsgrundlage.

Bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten, die zur Erfüllung eines Vertrages, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, erforderlich ist, dient Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO als Rechtsgrundlage. Dies gilt auch für Verarbeitungsvorgänge, die zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich sind.

Soweit eine Verarbeitung personenbezogener Daten zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich ist (z. B. Steuergesetze, Handelsgesetzbuch), der unser Unternehmen unterliegt, dient Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO als Rechtsgrundlage.

Für den Fall, dass lebenswichtige Interessen der betroffenen Person oder einer anderen natürlichen Person eine Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich machen, dient Art. 6 Abs. 1 lit. d DSGVO als Rechtsgrundlage.

Ist die Verarbeitung zur Wahrung eines berechtigten Interesses unseres Unternehmens oder eines Dritten erforderlich und überwiegen die Interessen, Grundrechte und Grundfreiheiten des Betroffenen das erstgenannte Interesse nicht, so dient Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung. Das umfasst die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten auch, um Ihnen Produktinformationen zukommen zu lassen, Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten durchzuführen, um Ihnen eine individuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können, Markt- und Meinungsforschung durchzuführen bzw. durchführen zu lassen, in Konsultation und Datenaustausch mit Auskunfteien (z. B. Schufa, Creditreform) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken zu treten, insbesondere bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 31 BDSG, rechtliche Ansprüche geltend zu machen und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten, Straftaten aufzuklären oder zu verhindern (z. B. Stromdiebstahl), Adressermittlung durchzuführen (z. B. bei Umzügen), Ihre Daten

anonymisiert zu Analyse Zwecken zu verwenden. Sollten Ihre personenbezogenen Daten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeitet werden, werden Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informiert.

Im Zusammenhang mit der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen verwenden wir Ihre Daten

- auf der Rechtsgrundlage des § 95 TKG, soweit Sie diese als zur Erfüllung des Vertrages oder zur Erfüllung berechtigter Interessen erforderliche Daten in Auftragsformulare eintragen bzw. an uns übermitteln (Bestandsdaten),
- auf Grundlage des § 96 TKG, soweit die Daten zur Erbringung und Abrechnung erbrachter Dienstleistungen erforderlich sind (Verkehrs- und Nutzungsdaten - hierzu gehören die Rufnummer / Kennnummer eines anrufenden und eines angerufenen Anschlusses; Beginn, Ende und Dauer der Verbindung, die Verbindungsart sowie die Art der in Anspruch genommenen Dienstleistung),
- gemäß § 99 TKG bei Anforderung von Einzelverbindungsdaten und
- auf Grundlage des § 100 Abs. 1, 2 TKG wegen der zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen oder Fehlern an Telekommunikationsanlagen erforderlichen Bestands- und Verkehrsdaten der Teilnehmer sowie
- auf Grundlage des § 100 Abs. 3, 4 TKG in Bezug auf die zur Aufdeckung und Unterbindung der rechtswidrigen Inanspruchnahme des Telekommunikationsnetzes oder der Telekommunikationsdienste erforderlichen Daten

3.3 Weitergabe personenbezogener Daten

Wir gewähren denjenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten und unten im Einzelnen erläuterten Zwecke brauchen. Das gilt auch für eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen.

Personenbezogene Daten werden an Dritte nur übermittelt, wenn dies für die vor- bzw. nachgenannten Zwecke erforderlich ist oder Sie zuvor eingewilligt haben. Auf dieser Grundlage werden Ihre personenbezogenen Daten von anderen Unternehmen genutzt, die in unserem Auftrag („Auftragsverarbeiter“) oder im Rahmen von Geschäftspartnerschaften für uns tätig sind („Dritte“).

Hierbei kann es sich sowohl um Unternehmen der Stadtwerke-Schwerin-Unternehmensgruppe oder externe Unternehmen und Partner handeln.

Empfänger personenbezogener Daten können z. B. sein: Versand- und Inkassodienstleister, Finanz- und Steuerbehörden, Polizei und Justizbehörden (mit vorliegender Rechtsgrundlage), behördliche Stellen (sofern Übermittlung gesetzlich vorgeschrieben), Schlichtungsstellen, Versicherungen, Banken und Kreditinstitute (Zahlungsabwicklung), Marktpartner, Handelsvertreter, Wirtschaftsprüfer, Internetdienstleister und -agenturen, Meinungsforschungsinstitute, Callcenter- und Druckdienstleister, Entsorgungs- bzw. Aktenvernichtungsunternehmen, Handwerker (z. B. im Rahmen von Energiedienstleistungen, Contracting), Anwälte, Auditoren.

Im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten werden Daten der Rechnung bei einem nach § 97 Abs. 1 S. 3 TKG beauftragten Dienstleister erhoben, gespeichert und verarbeitet und nur im Falle der Beauftragung durch Sie Daten für Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefon- auskunft) nach § 104 TKG an die Betreiber von Teilnehmerverzeichnissen und Anbieter solcher Auskunftsdienste übermittelt.

Soweit unsere Dienstleister oder Partner ihren Sitz in einem Staat außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) haben, informieren wir Sie über die Folgen dieses Umstands in der Beschreibung des Angebotes.

3.4 Datenlöschung und Speicherdauer

Ihre personenbezogenen Daten werden gelöscht oder gesperrt, sobald der Zweck der Speicherung entfällt. Eine Speicherung kann darüber hinaus erfolgen, wenn dies durch den europäischen oder nationalen Gesetzgeber in unionsrechtlichen Verordnungen, Gesetzen oder sonstigen Vorschriften, denen der Verantwortliche unterliegt, vorgesehen wurde.

Eine Sperrung oder Löschung der Daten erfolgt auch dann, wenn eine durch die genannten Normen vorgeschriebene Speicherfrist abläuft, es sei denn, dass eine Erforderlichkeit zur weiteren Speicherung der Daten für einen Vertragsabschluss oder eine Vertragserfüllung besteht.

Insbesondere speichern wir Ihre personenbezogenen Daten zur Begründung, Durchführung und Beendigung von Verträgen und zur Wahrung der gesetzlichen Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z.B. § 257 HGB, § 147 AO) solange, wie dies für die Erfüllung der genannten Zwecke erforderlich ist. Dieses trifft auch bei den unten unter den Ziffern 6. und 7. genannten Zwecken zu.

Für Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung speichern wir die personenbezogenen Daten solange, wie wir ein überwiegendes rechtliches Interesse an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen haben, längstens jedoch für eine Dauer von drei Jahren über das Vertragsende hinaus.

3.5 Rechte der betroffenen Person

Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, sind Sie Betroffener im Sinne der DSGVO. Sie haben dann uns gegenüber folgende Rechte hinsichtlich der Sie betreffenden personenbezogenen Daten:

- Recht auf Auskunft,
- Recht auf Berichtigung oder Löschung (Art. 16 und Art. 17 DSGVO),
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO),
- Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO),
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 35 DSGVO)

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden: Landesbeauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit Mecklenburg-Vorpommern, E-Mail: datenschutz@mvnet.de.

Recht auf Widerruf einer datenschutzrechtlichen Einwilligungserklärung

Falls Sie eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit widerrufen. Alle personenbezogenen Daten, die im Zuge der Kontaktaufnahme gespeichert wurden, werden in diesem Fall gelöscht bzw. gesperrt. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Widerspruchsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten zur Wahrung unserer berechtigten Interessen vornehmen, haben Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit das Recht, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Bei Ausübung eines solchen Widerspruchs bitten wir Sie um Darlegung der Gründe, weshalb wir Ihre personenbezogenen Daten nicht weiter verarbeiten sollten. Im Falle Ihres begründeten Widerspruchs prüfen wir die Sach- und Rechtslage und werden entweder die Datenverarbeitung einstellen bzw. anpassen oder Ihnen die zwingenden schutzwürdigen Gründe (z. B. Datenverarbeitung erfolgt aus rechtlichen Gründen) mitteilen, aufgrund derer Ihr Widerspruch ausnahmsweise nicht umgesetzt werden kann.

Selbstverständlich können Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Zwecke der Werbung und Datenanalyse jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen.

4. Bereitstellung der Website und Erstellung von Logfiles

4.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Bei der bloß informatorischen Nutzung unserer Internetseiten, also wenn Sie sich nicht registrieren oder uns anderweitig Informationen übermitteln, erfassen unsere Webserver automatisch Daten und Informationen, die Ihr Browser an unsere Server übermittelt, wie z. B.:

- Ihre IP-Adresse,
- die Adresse (URL) der abgerufenen Seite,
- Datum und Uhrzeit der Serveranfrage,
- übertragene Datenmenge,
- Informationen zum verwendeten Browser und Betriebssystem

Die Daten werden ebenfalls in den Logfiles unserer Systeme gespeichert. Eine Speicherung dieser Daten zusammen mit anderen personenbezogenen Daten des Nutzers findet nicht statt.

Bei der Nutzung von Funktionen, die über unseren Kundenportal-Server <https://kundenportal.swsn.de> bereitgestellt werden, werden folgende Informationen standardmäßig übermittelt und in Logfiles gespeichert:

- die Bezeichnung der aufgerufenen Servicefunktion bzw. des gestarteten Prozesses
- Datum und Uhrzeit der Serveranfrage,
- Dauer des Abrufs

Wenn Sie sich in unser Kundenportal einloggen oder ausgeloggte Portalfunktionen nutzen, werden weitere Daten protokolliert, wie z. B.:

- Ihr Benutzername
- Ihre Kundennummer und Ihre KundenID aus dem Abrechnungssystem
- Ihre AdressID, VertragsID und ZählerID aus dem Abrechnungssystem (prozessabhängig)
- Die Zählpunktbezeichnung / Messlokation (prozessabhängig)

4.2 Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Die bei jedem Aufruf unserer Internetseiten automatisch erfassten Daten sind technisch erforderlich, um Ihnen die Internetseiten anzuzeigen und die Stabilität und Sicherheit der Systeme zu gewährleisten. Das schließt auch die Speicherung Ihrer IP-Adresse ein – sowohl deren Speicherung für die Dauer der Sitzung als auch die Speicherung in Logfiles. Eine Auswertung der Daten zu Marketingzwecken findet in diesem Zusammenhang nicht statt. Rechtsgrundlage für die vorübergehende Speicherung der Daten und der Logfiles ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

4.3 Dauer der Speicherung

Die Daten werden gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind. Im Falle der Erfassung der Daten zur Bereitstellung der Internetseiten ist dies der Fall, wenn die jeweilige Sitzung beendet ist. Die Speicherdauer der Daten in Logfiles orientiert sich an den rechtlichen Vorgaben des Speicherzwecks (z. B. Angebotszweck, Abrechnungszweck, Vermarktung, Statistiken, Sicherheitszweck).

4.4 Widerspruchs- und Beseitigungsmöglichkeit

Die Erfassung der Daten zur Bereitstellung der Website und die Speicherung der Daten in Logfiles ist für den Betrieb unseres Internetangebots zwingend erforderlich. Es besteht folglich seitens des Nutzers keine Widerspruchsmöglichkeit.

5. Verwendung von Cookies

5.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Wir verwenden wie die meisten anderen Internetseiten auch Cookies. Das sind kleine Textdateien, die als Identifizierungszeichen in Ihrem Internetbrowser bzw. vom Internetbrowser auf Ihrem Computersystem gespeichert

werden. Cookies können keine Programme ausführen oder Viren auf Ihren Computer übertragen.

Wir nutzen folgende Arten von Cookies:

- Transistente Cookies: Diese werden automatisiert gelöscht, wenn Sie den Browser schließen. Dazu zählen insbesondere die Session-Cookies. Diese speichern eine sogenannte Session-ID, mit welcher sich verschiedene Anfragen Ihres Browsers der gemeinsamen Sitzung zuordnen lassen. Dadurch kann Ihr Rechner wiedererkannt werden, wenn Sie auf unsere Website zurückkehren. Die Session-Cookies werden gelöscht, wenn Sie sich ausloggen oder den Browser schließen.
- Persistente Cookies: Diese werden automatisiert nach einer vorgegebenen Dauer gelöscht, die sich je nach Cookie unterscheiden kann. So wird uns beispielsweise ermöglicht, Ihren Browser beim nächsten Besuch unserer Internetseite wiederzuerkennen. Sie können die Cookies in den Sicherheitseinstellungen Ihres Browsers jederzeit löschen.

5.2 Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Wir setzen technisch notwendige Cookies ein, damit Sie unsere Internetseiten einfacher nutzen und bedienen können. Einige Funktionen unserer Internetseiten können wir ohne den Einsatz von Cookies nicht anbieten. Dies betrifft vor allem solche Funktionen, für die wir Ihren Browser nach einem Seitenwechsel wiedererkennen müssen.

Nutzerdaten, die wir mit Hilfe von technisch notwendigen Cookies erheben, werden von uns nicht zur Erstellung von Nutzerprofilen verwendet.

Darüber hinaus verwenden wir auf unseren Internetseiten sowie in unserem Kundenportal Cookies, die eine Analyse des Surfverhaltens der Nutzer ermöglichen (siehe unten die Ausführungen zu Matomo).

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten unter Verwendung von technisch notwendigen Cookies ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Die Verwendung nicht betriebsnotwendiger Cookies erfolgt auf Basis von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO in Verbindung mit einem Consent-Tool (siehe auch Punkt 9.3).

Im Fall der Verwendung von Diensten, bei denen die Möglichkeit der Übertragung der auf unseren Internetseiten erhobenen Daten in die USA besteht, ist die Rechtsgrundlage Ihre ausdrückliche Einwilligung gemäß Artikel 49 (1) lit. a DSGVO.

5.3 Dauer der Speicherung, Widerspruchs- und Beseitigungsmöglichkeit

Cookies werden auf Ihrem Rechner gespeichert und von diesem an unsere Seite übermittelt. Daher haben Sie als Nutzer auch die volle Kontrolle über die Verwendung von Cookies. Durch eine Änderung der Einstellungen in Ihrem Internetbrowser können Sie die Übertragung von Cookies deaktivieren oder einschränken. Bereits gespeicherte Cookies können jederzeit gelöscht werden. Dies kann auch automatisiert erfolgen. Werden Cookies für unsere Internetseiten deaktiviert, können möglicherweise nicht mehr alle Funktionen der Internetseiten vollumfänglich genutzt werden.

6. Kontaktformular und E-Mail-Kontakt

6.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Auf unseren Internetseiten befinden sich Kontaktformulare, über die Sie zu verschiedenen Themen mit uns Kontakt aufnehmen können. Wenn Sie die Kontaktformulare ausfüllen und abschicken, so werden die in den jeweiligen Eingabefeldern eingegebenen Daten an uns übermittelt und von uns verarbeitet. Pflichtangaben und freiwillige Angaben werden durch uns gleichbehandelt. Die Pflichtangaben sind notwendig, um mit Ihnen in Kontakt treten und Ihre Anfrage bearbeiten zu können.

Beim Absenden der Nachricht werden die in Punkt 4 beschriebenen Log-Daten gespeichert. Dazu gehören auch Ihre IP-Adresse sowie Datum und Uhrzeit des Absendens.

Alternativ ist eine Kontaktaufnahme zu uns über bereitgestellte E-Mail-Adressen möglich. In diesem Fall werden die mit der E-Mail übermittelten personenbezogenen Daten des Nutzers gespeichert.

6.2 Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Zweck der Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist es, Ihre Kontaktanfrage zu bearbeiten und zur Beantwortung des Anliegens mit Ihnen in Kontakt treten zu können. Die sonstigen während des Absendens verarbeiteten personenbezogenen Daten dienen dazu, einen Missbrauch unserer Kontaktformulare und E-Mail-Adressen zu verhindern.

Unsere Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten aus Kontaktformularen und E-Mails ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Zielt der E-Mail-Kontakt auf den Abschluss eines Vertrages ab, so ist zusätzliche Rechtsgrundlage für die Verarbeitung

Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Unser berechtigtes Interesse ist es, Ihnen die Möglichkeit zu bieten sich jederzeit an uns wenden zu können und Ihre Anfragen beantworten zu können.

7. Weitere Angebote unserer Internetseiten, Kundenportal (Login-Bereich „Direktservice“) sowie ausgeloggte Portalfunktionen

7.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Neben der rein informatorischen Nutzung bieten wir auf unseren Internetseiten verschiedene Leistungen an, die Sie bei Interesse nutzen können. Dazu müssen Sie in der Regel weitere personenbezogene Daten angeben, die wir zur Erbringung der jeweiligen Leistung nutzen und für die die zuvor genannten Grundsätze zur Datenverarbeitung gelten.

Kunden und Interessenten der Stadtwerke Schwerin haben die Möglichkeit, sich ein Benutzerkonto für unser Online-Kundenportal „Direktservice“ anzulegen. Der Direktservice ermöglicht Ihnen, Ihre Energie- und Wasserverträge mit den Unternehmen der Stadtwerke-Schwerin-Gruppe in dem von uns angebotenen Umfang online zu verwalten und die dort angebotenen Onlinedienste zu nutzen. Für die Anzeige und Änderung von Daten greift das Portal direkt auf unser Abrechnungssystem sowie angebundene Archivsysteme zu. Der Zugang zum Direktservice erfolgt per Login mittels Benutzername und Passwort, die von Ihnen selbst festgelegt werden.

Um den Direktservice nutzen zu können, ist vorab eine Registrierung erforderlich. Während der Registrierung bestimmen Sie Ihren Benutzernamen. Im Anschluss sendet die SWS Ihnen das Erstpasswort in einer unverschlüsselten E-Mail an die von Ihnen im Registrierungsprozess angegebene E-Mail-Adresse. Das Erstpasswort ist nur einmal gültig und muss danach von Ihnen selbst geändert werden.

Um unberechtigte Zugriffe Dritter auf Ihre persönlichen Daten zu verhindern, wird die Verbindung per TLS-Technik verschlüsselt.

7.2 Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Zweck der Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist es, eingeloggte und ausgeloggte Onlineservices rund um die Uhr im Selfservice-Verfahren über das Internet anzubieten sowie die Serviceanfragen entsprechend zu bearbeiten.

Je nach Vertragsmodell ist die Registrierung für die Nutzung des Kundenportals für Kunden und Interessenten freiwillig oder obligatorisch zur Erfüllung und Durchführung des Vertrages bzw. vorvertraglicher Maßnahmen. Die Registrierung für das Kundenportal erfolgt in jedem Fall durch den Nutzer selbst.

Unsere Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten ist bei Vorliegen einer Einwilligung des Nutzers Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Dient die Datenverarbeitung der Erfüllung eines Vertrages, dessen Vertragspartei der Nutzer ist oder der Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, so ist zusätzliche Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

8. Webanalyse durch Matomo (ehemals PIWIK)

8.1 Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

Um unsere Internetseiten und unser Online-Kundenportal „Direktservice“ zu optimieren, nutzen wir den Webanalysedienst Matomo (<https://matomo.org>). Damit ist es möglich, die Zugriffe und das Benutzungsverhalten auf den Internetseiten und im Kundenportal in anonymisierter Form zu analysieren und statistisch auszuwerten.

Für die Auswertungen mittels Matomo werden Cookies auf Ihrem Computer gespeichert (zu Cookies siehe Punkt 5). Die so erhobenen Informationen und Daten speichern wir ausschließlich auf einem Server in Deutschland. Wir verwenden Matomo mit der Erweiterung „AnonymizeIP“. Damit wird Ihre IP-Adresse vor der Speicherung anonymisiert, d. h. sie wird ohne die letzten Ziffern gespeichert. Eine direkte Personenbeziehbarkeit kann damit ausgeschlossen werden. Die mittels Matomo von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen von uns erhobenen Daten zusammengeführt.

8.2 Zweck und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Über die gewonnenen Statistiken können wir die Nutzung unserer Internetseiten und unser Kundenportal besser verstehen, stetig verbessern und für Sie als Nutzer interessanter ausgestalten.

Unsere Rechtsgrundlage für die Nutzung von Matomo ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

8.3 Widerspruchs- und Beseitigungsmöglichkeit

Cookies werden auf dem Rechner des Nutzers gespeichert und von diesem an unsere Seite übermittelt. Daher haben Sie als Nutzer die volle Kontrolle über die Verwendung von Cookies. Durch eine Änderung der Einstellungen in Ihrem Internetbrowser können Sie die Übertragung von Cookies deaktivieren oder einschränken. Bereits gespeicherte Cookies können jederzeit gelöscht werden. Dies kann auch automatisiert erfolgen. Werden Cookies für unsere Internetseiten deaktiviert, können möglicherweise nicht mehr alle Funktionen unseres Internetangebots vollumfänglich genutzt werden.

Wenn Sie mit dem beschriebenen Einsatz von Matomo nicht einverstanden sind, können Sie der Speicherung und Nutzung Ihrer anonymisierten Daten auch per Mausklick unter www.stadtwerke-schwerin.de/datenschutz widersprechen. Dann wird in Ihrem Browser ein Opt-Out-Cookie abgelegt, so dass Matomo keine Sitzungsdaten von Ihnen speichert. Falls Sie den entsprechenden Cookie zwischenzeitlich vom eigenen System löschen, so müssen Sie den Opt-Out-Cookie erneut setzen.

Das Programm Matomo ist ein Open-Source-Projekt. Informationen des Drittanbieters zum Datenschutz erhalten Sie unter <https://matomo.org/privacy-policy/>.

9. Einbindung von Internetdienstleistern

9.1 Einbindung von YouTube-Videos

(1) Wir haben YouTube-Videos in unser Online-Angebot eingebunden, die auf <http://www.youtube.com> gespeichert sind und von unseren Internetseiten aus direkt abspielbar sind. Diese sind alle im „erweiterten Datenschutz-Modus“ eingebunden, d. h., dass keine Daten über Sie als Nutzer an YouTube übertragen werden, wenn Sie die Videos nicht abspielen. Erst wenn Sie die Videos abspielen, werden die unter (2) genannten Daten übertragen und durch YouTube möglicherweise Cookies auf Ihrem Rechner abgelegt. Auf diese Datenübertragung haben wir keinen Einfluss.

(2) Durch den Besuch auf der jeweiligen Internetseite erhält YouTube die Information, dass Sie die entsprechende Unterseite unserer Internetseite aufgerufen haben. Zudem werden die unter (3) genannten Daten übermittelt. Dies erfolgt unabhängig davon, ob YouTube ein Nutzerkonto bereitstellt, über das Sie eingeloggt sind, oder ob kein Nutzerkonto besteht. Wenn Sie bei Google eingeloggt sind, werden Ihre Daten direkt Ihrem Konto zugeordnet. Wenn Sie die Zuordnung mit Ihrem Profil bei YouTube nicht

wünschen, müssen Sie sich vor Aktivierung des Buttons ausloggen. YouTube speichert Ihre Daten als Nutzungsprofile und nutzt sie für Zwecke der Werbung, Marktforschung und/oder bedarfsgerechten Gestaltung seiner Internetseite. Eine solche Auswertung erfolgt insbesondere (selbst für nicht eingeloggte Nutzer) zur Erbringung von bedarfsgerechter Werbung und um andere Nutzer des sozialen Netzwerks über Ihre Aktivitäten auf unseren Internetseiten zu informieren. Ihnen steht ein Widerspruchsrecht zu gegen die Bildung dieser Nutzerprofile, wobei Sie sich zur Ausübung dessen an YouTube richten müssen.

(3) Weitere Informationen zu Zweck und Umfang der Datenerhebung und ihrer Verarbeitung durch YouTube erhalten Sie in der Datenschutzerklärung. Dort erhalten Sie auch weitere Informationen zu Ihren Rechten und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutze Ihrer Privatsphäre: <https://www.google.de/intl/de/policies/privacy>.

Weiterhin haben Sie die Möglichkeit, über das Google-Datenschutzformular Informationen anzufordern: https://support.google.com/policies/troubleshooter/7575787?visit_id=637054532384299914-421490167&hl=de&rd=2

Google verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten auch in den USA und stützt sich dabei auf die sogenannten Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission. Weitere Informationen dazu finden Sie unter <https://policies.google.com/privacy/frameworks?hl=de>.

Möchten Sie sichergehen, dass keine personenbezogenen Daten von Ihnen bei YouTube gespeichert werden, so klicken Sie die eingebetteten Videos nicht an.

9.2 Einbindung von Google Maps

(1) Auf unseren Internetseiten nutzen wir auch das Angebot von Google Maps. Dadurch können wir Ihnen interaktive Karten direkt in der Seite anzeigen und ermöglichen Ihnen die komfortable Nutzung der Karten-Funktion.

(2) Durch den Besuch auf der jeweiligen Internetseite erhält Google die Information, dass Sie die entsprechende Unterseite unserer Internetseite aufgerufen haben. Zudem werden insbesondere folgende Daten an Google übermittelt:

- Ihre IP-Adresse
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Inhalt der Anforderung (konkrete Seite)
- Daten zu Ihrem Standort
- Website, von der die Anforderung kommt

- Ihr Browsertyp
- Ihr Betriebssystem und dessen Oberfläche
- Die Spracheinstellung und Version der Browsersoftware

Dies erfolgt unabhängig davon, ob Google ein Nutzerkonto bereitstellt, über das Sie eingeloggt sind, oder ob kein Nutzerkonto besteht. Wenn Sie bei Google eingeloggt sind, werden Ihre Daten direkt Ihrem Konto zugeordnet. Wenn Sie die Zuordnung mit Ihrem Profil bei Google nicht wünschen, müssen Sie sich vor Aktivierung des Buttons ausloggen. Google speichert Ihre Daten als Nutzungsprofile und nutzt sie für Zwecke der Werbung, Marktforschung und/oder bedarfsgerechten Gestaltung seiner Website. Eine solche Auswertung erfolgt insbesondere (selbst für nicht eingeloggte Nutzer) zur Erbringung von bedarfsgerechter Werbung und um andere Nutzer des sozialen Netzwerks über Ihre Aktivitäten auf unseren Internetseiten zu informieren. Ihnen steht ein Widerspruchsrecht zu gegen die Bildung dieser Nutzerprofile, wobei Sie sich zur Ausübung dessen an Google richten müssen.

(3) Bei dieser Verarbeitung erfolgt unsere Zusammenarbeit mit Google auf Grundlage eines Vertrags über die gemeinsame Verantwortlichkeit gemäß Art. 26 DSGVO, der hier abgerufen werden kann:

<https://privacy.google.com/businesses/gdprcontrollerterm/s/>. Im Übrigen treten Sie durch die Nutzung von Google Maps unmittelbar mit Google in ein Nutzungsverhältnis.

Weitere Informationen zu Zweck und Umfang der Datenerhebung und ihrer Verarbeitung durch den Plug-in-Anbieter erhalten Sie in den Datenschutzerklärungen des Anbieters. Dort erhalten Sie auch weitere Informationen zu Ihren diesbezüglichen Rechten und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutze Ihrer Privatsphäre:

<http://www.google.de/intl/de/policies/privacy>.

9.3 Cookie-Einwilligung mit Usercentrics

Wir nutzen auf unseren Internetseiten die Cookie-Consent-Technologie von Usercentrics, um Ihre Einwilligung zur Speicherung bestimmter Cookies auf Ihrem Endgerät einzuholen und diese datenschutzkonform zu dokumentieren.

Anbieter dieser Technologie ist die Usercentrics GmbH, Rosental 4, 80331 München, Website: <https://usercentrics.com/de/> (im Folgenden „Usercentrics“).

Wenn Sie unsere Internetseiten betreten, werden folgende personenbezogene Daten an Usercentrics übertragen:

- Ihre Einwilligung(en) bzw. der Widerruf Ihrer Einwilligung(en)
- Ihre IP-Adresse
- Informationen über Ihren Browser
- Informationen über Ihr Endgerät
- Zeitpunkt Ihres Besuchs auf der Website

Des Weiteren speichert Usercentrics ein Cookie in Ihrem Browser, um Ihnen die erteilten Einwilligungen bzw. deren Widerruf zuordnen zu können. Die so erfassten Daten werden gespeichert, bis Sie uns zur Löschung auffordern, das Usercentrics-Cookie selbst löschen oder der Zweck für die Datenspeicherung entfällt. Zwingende gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

Der Einsatz von Usercentrics erfolgt, um die gesetzlich vorgeschriebenen Einwilligungen für den Einsatz von Cookies einzuholen. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO.

9.4 Nutzung von WhatsApp als Kommunikationskanal über den Dienst „WhatsApp Manager“

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, per WhatsApp mit uns in Kontakt zu treten. Wenn Sie uns per WhatsApp ansprechen, erklären Sie Ihr Einverständnis, dass wir die Kommunikation auf diesem Weg mit Ihnen führen dürfen. Über die Beantwortung Ihres Anliegens hinaus werden wir Sie nicht aktiv per WhatsApp kontaktieren.

Die Kommunikation mit den Stadtwerken Schwerin per WhatsApp wird über den Dienst „WhatsApp Manager“ (telegra WAM) ermöglicht, der durch das Unternehmen telegra GmbH angeboten und betrieben wird. Wir verwenden telegra WAM ausschließlich zum Austausch von individuellen Nachrichten über den Kommunikationskanal WhatsApp.

Die von telegra WAM erfassten Daten beinhalten, nachdem Sie sich angemeldet haben, Ihren bei WhatsApp hinterlegten Nutzernamen, der Ihren Vor- und Nachnamen enthalten kann, Ihre Rufnummer, mit der Sie sich bei unserem WhatsApp Service angemeldet haben und alle Nachrichten, die uns per WhatsApp gesendet wurden oder die wir per WhatsApp mit Hilfe dieses Dienstes gesendet haben.

Die Speicherung der Nachrichten dient einzig und alleine dem Zweck, dass wir uns mit individuell definierten Nachrichten bei Ihnen zurückmelden können.

Diese Daten werden ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung nicht an Dritte weitergegeben.

Alle durch telegra WAM gespeicherten Daten werden in Europa verarbeitet und gehostet und unterliegen daher dem EU-Datenschutz. Die Datenschutzinformationen der telegra GmbH finden Sie unter folgendem Link:

<https://www.telegra.de/datenschutz/>

Sämtliche Daten, die durch den Instant Messaging-Dienst WhatsApp selbst gespeichert werden, liegen weder in unserem Einflussbereich noch in dem unseres Dienstleisters telegra GmbH. Die per WhatsApp ausgetauschten Nachrichten laufen über eine IT Infrastruktur, deren wesentliche Elemente im Ausland, insbesondere auch im nicht-europäischen Ausland vorgehalten werden und nicht dem EU-Datenschutz unterliegen.

Mit Sendung der ersten WhatsApp-Nachricht an uns, erklären Sie sich mit der Bearbeitung der über Sie erhobenen Daten durch telegra WAM in der zuvor beschriebenen Art und Weise der Datenverarbeitung zu dem angegebenen Zweck einverstanden.

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, unseren Service mit einer individuellen Nachricht zu beenden. Senden Sie den Stadtwerken Schwerin dazu eine WhatsApp-Nachricht mit dem Text "STOP". Dann erhalten Sie bis zu einer neuen Anmeldung keine weiteren Nachrichten von uns und Ihre Telefonnummer sowie Ihr Nutzernamen werden von der Messaging Plattform gelöscht.

9.5 Links zu anderen Webseiten und sozialen Netzwerken

Auf unseren Internetseiten gibt es an einigen Stellen Infoboxen, die zu sozialen Netzwerken wie Facebook verlinkt sind. Dabei handelt es sich lediglich um lokale Bilder mit externer Verlinkung. Eine Datenübertragung an die jeweilige externe Seite findet erst dann statt, wenn Sie das verlinkte Bild bzw. einen zugehörigen Link anklicken.

Auf die Inhalte von verlinkten externen Webseiten von Dritten haben wir keinen Einfluss. Deshalb können wir für diese fremden Inhalte auch keine Gewähr übernehmen. Für die Inhalte der verlinkten Seiten sind stets die jeweiligen Anbieter oder Betreiber der Seiten verantwortlich.