

# oekostrom AG

## Datenschutzerklärung

### der oekostrom GmbH für Vertrieb und Energiedienstleistungen

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein besonderes Anliegen. Wir verarbeiten Ihre Daten daher ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen. Die oekostrom GmbH ist sich der Bedeutung der personenbezogenen Daten, die ihr anvertraut werden, bewusst. Es ist einer unserer Grundsätze als Energieversorger, die Vertraulichkeit der Daten sicherzustellen, die von Kunden und Besuchern diesen Websites anvertraut werden.

Die Datenschutzerklärung informiert Sie über folgende Themen:

- Welche persönlichen Daten werden erfasst
- Von wem und wie werden die Daten bearbeitet
- Verwendung von Cookies, Web Analytics und Remarketing/Retargeting
- Kontakt per E-Mail und Telefon
- diverse oekostrom AG-Webdienste
- Newsletter
- Einsatz von Social-Media-Plattformen
- WhatsApp-Service
- Bewerbungen
- Sicherheit
- Ihre Rechte gemäß DSGVO/ DSG

#### Allgemeines zur Nutzung der oekostrom AG-Webdienste

Unsere Website verwendet an mehreren Stellen so genannte Cookies. Cookies sind kleine Textdateien, die zur korrekten Funktion der angebotenen Webdienste notwendig sind, aber auch eine Wiedererkennung des Nutzers ermöglichen. Es werden aber keine personenbezogenen Daten gespeichert. Sie können also anhand dieser Informationen nicht identifiziert werden. Wir setzen Cookies ein, um unser Angebot für Sie anzupassen und unser Angebot nutzerfreundlicher, effektiver und sicherer zu machen. Ihr Browser lässt sich so einstellen, dass Cookies nur mit Ihrem Einverständnis erstellt werden können oder generell abgelehnt werden. Sie können auf Ihrem PC gespeicherte Cookies jederzeit durch Löschen der temporären Internetdateien entfernen.

Bei der Nutzung von oekostrom AG-Webdiensten werden technisch bedingt technische Daten (IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Zugangs, verwendeter Browser, Betriebssystem, Referrer-URL) erhoben, die uns Ihr Browser übermittelt. Wir werten diese technischen Daten anonym und lediglich zu statistischen Zwecken aus, um unseren Internetauftritt optimieren und unsere Internetangebote attraktiver gestalten zu können.

Diese anonymen Daten werden getrennt von personenbezogenen Informationen auf gesicherten Systemen gespeichert und lassen keine Rückschlüsse auf eine individuelle Person zu.

Die Übertragung von Daten von und zu unseren angebotenen Webdiensten erfolgt mit Verschlüsselungsmethoden, die dem Stand der Technik entsprechen.

Diese Website nutzt Google Analytics und Google AdWords Remarketing. Dies sind Dienstleistungen der Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, United States ("Google"). Google verwendet Cookies. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website (einschließlich Ihrer IP-Adresse) wird an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Google beachtet die Datenschutzbestimmungen des "Privacy Shield"-Abkommens.

Google wird diese Informationen nutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten für uns zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen an uns zu erbringen. Drittanbieter, einschließlich Google, schalten Anzeigen auf Websites im Internet. Drittanbieter, einschließlich Google, verwenden gespeicherte Cookies zum Schalten von Anzeigen auf Grundlage vorheriger Besuche eines Nutzers auf unserer Website. Google wird diese Informationen auch gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Google verarbeiten.

Um unsere Website den Erwartungen unserer Kunden besser anpassen zu können nutzen wir zudem den Webanalysedienst Hotjar der Hotjar Ltd. Hotjar Ltd. ist ein europäisches Unternehmen mit Sitz in Malta (Hotjar Ltd, Level 2, St Julians Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julians STJ 1000, Malta, Europe).

Mit diesem Analysetool lassen sich Bewegungen auf den Websites, auf denen Hotjar eingesetzt wird, nachvollziehen (sog. Heatmaps). So ist beispielsweise erkennbar, wie weit Nutzer scrollen und welche Schaltflächen die Nutzer wie oft anklicken. Weiterhin ist es mithilfe des Tools auch möglich, direktes Feedback von den Nutzern der Website einzuholen. Diese Informationen helfen uns, unsere Websites noch schneller und kundenfreundlicher zu gestalten.

Bei Einsatz dieses Tools achten wir auf den Schutz personenbezogener Daten. Wir können nur nachvollziehen, welche Schaltflächen angeklickt werden, den Verlauf der Maus, wie weit gescrollt wird, die Bildschirmgröße des Gerätes, Gerätetyp und Browserinformation, Geographischer Standpunkt (nur das Land) und die bevorzugte Sprache um unsere Website darzustellen. Bereiche der Websites in denen personenbezogene Daten von Ihnen oder Dritten angezeigt werden, werden von Hotjar automatisch ausgeblendet und sind somit zu keinem Zeitpunkt nachvollziehbar.

Hotjar bietet jedem Nutzer die Möglichkeit, mithilfe eines "Do Not Track-Headers", den Einsatz des Tools Hotjar zu unterbinden, sodass keine Daten über den Besuch der jeweiligen Website aufgezeichnet werden. Es handelt sich hierbei um eine Einstellung die alle üblichen Browser in aktuellen Versionen unterstützen. Hierzu sendet Ihr Browser eine Anfrage an Hotjar, mit dem Hinweis das Tracking des jeweiligen Nutzers zu deaktivieren. Sollten Sie unsere Website mit unterschiedlichen Browsern/Rechnern nutzen, müssen Sie den "Do Not Track-Header" für jeden dieser Browser/Rechner separat einrichten.

Weitere Informationen über Hotjar Ltd. und über das Tool Hotjar finden Sie unter:

<https://www.hotjar.com>

Die Datenschutzerklärung der Hotjar Ltd. finden Sie unter:

<https://www.hotjar.com/privacy>

## **Kontakt per E-Mail / Kontaktformulare**

Wenn Sie per Formular auf der Website oder per E-Mail Kontakt mit uns aufnehmen, werden Ihre angegebenen Daten lediglich für die Bearbeitung der Anfrage und für den Fall von Anschlussfragen bei uns gespeichert. Diese Daten geben wir nicht ohne Ihre Einwilligung an Dritte weiter.

## **Kontakt per Telefon**

Wenn Sie per Telefon mit uns aufnehmen, werden die Verbindungsdaten (Telefonnummer des Anrufers, Dauer des Anrufes und Kundendienstmitarbeiter) zum Zwecke der Verbesserung der Servicequalität erfasst und binnen vier Wochen gelöscht.

## **Wechselportal / [wechseln.oekostrom.at](https://www.oekostrom.at/wechseln) & PDF/Papier**

Wenn Sie einen Strom- oder Gasliefervertrag mit uns abschließen möchten, geben Sie die für einen Vertragsabschluss notwendigen Daten (insbesondere Anrede, Titel, Name, postalische Adresse, Zählpunktbezeichnung, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Bankdaten) auf unserem Wechselportal ein. Wir verwenden diese Informationen zur Erfüllung unserer vorvertraglichen und vertraglichen Pflichten.

Von diesen Daten werden Vorname, Nachname, Geburtsdatum und postalische Adresse und bei Gewerbekunden die Firmenbezeichnung und Firmenbuchnummer zum Zwecke der Bonitätsprüfung an einen auf diese Dienstleistung spezialisierten Auftragsverarbeiter automatisiert weitergeleitet.

Bei Zahlungsverzug werden Ihre Daten (Anrede, Vorname, Nachname, Kunden- und Anlagennummer, Geburtsdatum und postalische Adresse sowie Außenstände) nach Ablauf des qualifizierten Mahnverfahrens an unser beauftragtes Inkassobüro weitergeleitet. Über die Datenweitergabe werden Sie rechtzeitig im Wege eines Mahnschreibens informiert.

Sollten Sie sich im Zuge eines Vertragsabschlusses für einen Tarif entscheiden, der Sonderleistungen (z.B. ein gratis Magazin) enthält, so werden nur jene Daten, die für die Abwicklung der Dienstleistung notwendig sind (z.B. Vorname, Nachname und Zustelladresse) weitergeleitet. Eine Verwendung für andere Zwecke erfolgt nur, sofern der Nutzer der Verwendung seiner Daten zuvor zugestimmt hat, wobei ein Widerruf der Zustimmung jederzeit möglich ist.

Nach Vertragsabschluss werden Ihre Daten in unserem Abrechnungssystem gespeichert. Die Aufbewahrung der Daten erfolgt mindestens für die gesetzlich vorgeschriebene Dauer.

## **Kundenportal / [mein.oekostrom.at](https://www.oekostrom.at/mein)**

Als Kunde haben Sie Zugang zu unserem Kundenportal, in dem unsere Kunden Einsicht in die letzten Rechnungen nehmen können und zusätzliche Dienstleistungen (z.B. Vorteilsclub) angeboten werden. Um die Dienstleistung des Kundenportals in Anspruch nehmen zu können, ist die Angabe folgender personenbezogener Daten nötig:

- Benutzername
- Passwort
- E-Mailadresse
- Kundennummer
- Anlagennummer

## Lieferantengalerie

Wir betreiben im Zuge unserer Direktvermarktungs-Kampagne eine eigene Seite für Lieferanten und Kraftwerksbetreiber unter [direktvermarktung.oekostrom.at](http://direktvermarktung.oekostrom.at). Als oekostrom AG-Lieferant haben Sie die Möglichkeit sich und Ihr Kraftwerk in unserer Lieferantengalerie mit Bild und Statement zu präsentieren.

Wenn Sie von diesem Service Gebrauch machen wollen, müssen Sie folgende personenbezogener Daten angeben:

- Vorname, Nachname, Adresse, E-Mail-Adresse
- Art Ihrer Anlage, Leistung Ihrer Anlage
- Foto Ihrer Anlage
- Statement

Die Daten werden für die Dauer der Direktvermarktungskampagne gespeichert. Lieferanten und Kraftwerksbetreiber erhalten regelmäßig Informationen per E-Mail über den Fortgang der Direktvermarktungs-Kampagne.

## Newsletter

Sie haben im Zuge der Nutzung der diversen Webdienste der oekostrom AG die Möglichkeit unseren Newsletter zu abonnieren. Hierfür benötigen wir Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Erklärung, dass Sie mit dem Bezug des Newsletters einverstanden sind. Sobald Sie sich für den Newsletter angemeldet haben, senden wir Ihnen ein Bestätigungs-E-Mail mit einem Link zur Bestätigung der Anmeldung.

Das Abo des Newsletters können Sie jederzeit stornieren. Senden Sie Ihre Stornierung bitte an folgende E-Mail-Adresse: [newsletter@oekostrom.at](mailto:newsletter@oekostrom.at) oder nutzen Sie den Abmeldelink am Ende jeden oekostrom AG-Newsletters. Wir löschen anschließend umgehend Ihre Daten im Zusammenhang mit dem Newsletter-Versand.

## Social Media-Plattformen

In unserer Kommunikation bedienen wir uns verschiedener sozialer Netzwerke (Facebook, Instagram). Bei Nutzung dieser sozialen Netzwerke auf unseren Webseiten wird Ihr Browser automatisch mit dem betreffenden Netzwerk verbunden und übermittelt dabei Ihre IP-Adresse und auch andere Informationen, wie Cookies, wenn Sie die betreffende Plattform bereits zuvor besucht haben bzw. eingeloggt sind. Wir vermeiden, soweit möglich, diese Art von Datenübertragung solange, bis Sie mit einer der Plattformen tatsächlich interagieren. Durch Anklicken des betreffenden Symbols oder Abspielen eines eingebetteten Videos geben Sie an, dass Sie bereit sind, mit der ausgewählten Plattform zu kommunizieren und dass Informationen über Sie, wie Ihre IP-Adresse, diesem sozialen Netzwerk übermittelt werden.

Auf unserer Website werden dabei auch sogenannte Social Plugins („Plugins“) des sozialen Netzwerkes Facebook verwendet, das von der Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA („Facebook“) betrieben wird. Die Plugins sind mit einem Facebook-Logo oder dem Zusatz „Soziales Plug-in von Facebook“ bzw. „Facebook Social Plugin“. Eine Übersicht über die Facebook-Plugins finden Sie hier: <http://developers.facebook.com/plugins>.

Wenn Sie eine Seite unseres Webauftritts aufrufen, die ein solches Plugin enthält, stellt Ihr Browser eine direkte Verbindung zu den Servern von Facebook her. Der Inhalt des Plugins wird von Facebook direkt an Ihren Browser übermittelt und in die Seite eingebunden. Durch diese Einbindung erhält Facebook die Information, dass Ihr Browser die entsprechende Seite unseres Webauftritts aufgerufen hat, auch wenn Sie kein Facebook-Profil besitzen oder gerade nicht bei Facebook eingeloggt sind. Diese Information (einschließlich Ihrer IP-Adresse) wird von Ihrem Browser direkt an einen Server von Facebook in die USA übermittelt und dort gespeichert.

Sind Sie bei Facebook eingeloggt, kann Facebook den Besuch unserer Website Ihrem Facebook-Profil unmittelbar zuordnen. Wenn Sie mit den Plugins interagieren, zum Beispiel den „Gefällt mir“-Button betätigen oder einen Kommentar abgeben, wird diese Information ebenfalls direkt an einen Server von Facebook übermittelt und dort gespeichert. Die Informationen werden außerdem auf Ihrem Facebook-Profil veröffentlicht und Ihren Facebook-Freunden angezeigt.

Innerhalb unseres Internetauftritts setzen wir den „Besucheraktions-Pixel“ der Facebook Inc., 1601 South California Avenue, Palo Alto, CA 94304, USA ein. („Facebook“). Mit dessen Hilfe können wir die Aktionen von Nutzern nachverfolgen, nach dem diese eine Facebook-Werbeanzeige gesehen oder geklickt haben. So können wir die Wirksamkeit der Facebook-Werbeanzeigen für statistische und Marktforschungszwecke erfassen. Die erhobenen Daten sind für uns anonym, bieten uns also keine Rückschlüsse auf die Identität der Nutzer. Diese Daten werden jedoch von Facebook gespeichert und verarbeitet, worüber wir Sie entsprechend unserem Kenntnisstand unterrichten. Facebook kann diese Daten mit ihrem Facebookkonto verbinden und auch für eigene Werbezwecke, entsprechend der Facebook Datenverwendungsrichtlinie (<https://www.facebook.com/about/privacy/>) benutzen. Es kann ferner zu diesen Zwecken ein Cookie (Textdateien) auf Ihrem Rechner gespeichert werden. Sie können Facebook sowie dessen Partnern das Schalten von Werbeanzeigen auf und außerhalb von Facebook ermöglichen. Dies betrifft nur Nutzer, die einen Account bei Facebook haben und im Mitgliederbereich eingeloggt sind. Nutzer, die kein Mitglied bei Facebook sind, sind von dieser Datenverarbeitung nicht betroffen.

## WhatsApp-Service

Sie können sich freiwillig auf unserer Seite <https://oekostrom.at/kontakt> für die Kommunikation mit unserem Unternehmen mit dem Dienst WhatsApp registrieren. Dazu verwenden wir das Drittservice WhatsATool (atms Telefon- und Marketing Service, Saturn Tower, Leonard – Bernstein – Straße 10, 1220 Wien). Bei Nutzung unseres WhatsApp-Dienst werden folgende Daten von Ihnen gespeichert: Nutzernamen (dieser kann auch Ihren Vor- und Nachnamen enthalten), Mobilnummer, gesendete und empfangene Nachrichten. Diese Daten werden ausschließlich zu Messenger-Kommunikation verwendet und nicht an Dritte zur Verwendung übertragen. Mit der Nachricht „STOPP“ können Sie sich jederzeit wieder von unserem Dienst abmelden. Wenn Sie mit uns per WhatsApp in Kontakt treten, gelten außerdem die Nutzerrichtlinie der WhatsApp Inc., die Sie hier finden: [WhatsApp Rechtliche Hinweise](#).

## Bewerbungen

Im Falle einer Bewerbung erklären Sie sich ausdrücklich damit einverstanden, dass wir Ihre Bewerberdaten verarbeiten und an andere Unternehmen in der oekostrom AG-Gruppe weitergeben. Ihre Bewerberdaten werden ausschließlich zum Zwecke der allfälligen Einstellung und Verwaltung verarbeitet und genutzt. Bewerberdaten werden 6 Monate nach Besetzung der offenen Stelle gelöscht.

## Sicherheit

Wir haben technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen getroffen, um Ihre personenbezogenen Daten vor Verlust, Zerstörung, Manipulation und unberechtigtem Zugriff zu schützen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung fortlaufend überarbeitet. Ein Backup der Daten erfolgt in einem österreichischen Datenzentrum.

## Ihre Rechte

Ihnen stehen grundsätzlich die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Mitteilungspflicht, Datenübertragbarkeit, Widerruf und Widerspruch und betreffend automatisierte Entscheidungen im Einzelfall zu. Wenn Sie glauben, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen anzuwendendes Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, informieren Sie uns bitte. Sie können sich bei der Aufsichtsbehörde beschweren. In Österreich ist dies die Datenschutzbehörde.

## Sonstiges

Sofern wir uns für die Erfüllung unserer Dienstleistungen eines Auftragsverarbeiters bedienen, haben wir eine entsprechende Vereinbarung zum Schutz Ihrer Daten abgeschlossen.

Auf oekostrom AG-Websites können Nutzer mittels externer Links auf andere Seiten im Internet verwiesen werden. Die Aufnahme von Links zu anderen Onlineportalen bedeutet nicht, dass die oekostrom AG diese Seiten billigt, ihnen zustimmt, oder mit ihren Betreibern in geschäftlicher oder sonstiger Verbindung steht. Sofern Nutzer Links zu anderen Websites herstellen, übernimmt die oekostrom AG keinerlei Verantwortung, weder für den Inhalt (z.B. gegen gesetzliche Bestimmungen oder die guten Sitten verstoßende, fehlerhafte oder unvollständige Inhalte) dieser Websites noch für Schäden, die aus der Nutzung verlinkter Informationen entstehen. Darüber hinaus dürfen Nutzer keine Rechte Dritter verletzen.

## Sie erreichen uns unter folgenden Kontaktdaten:

Für Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte per E-Mail an: [datenschutz@oekostrom.at](mailto:datenschutz@oekostrom.at)

oder per Post an:

**oekostrom GmbH**  
Kennwort „Datenschutz“  
Laxenburger Straße 2  
1100 Wien