Hinweise zum Datenschutz

Damit wir die von Ihnen gewünschten Telekommunikationsdienstleistungen und/oder weitere vertragliche Leistungen erbringen können, ist es notwendig, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten. Hierzu ist es grundsätzlich erforderlich, dass Rechtsvorschriften diese Verarbeitung erlauben oder Sie selbst in die Verarbeitung der Daten für einen bestimmten Zweck eingewilligt haben.

Im Folgenden finden Sie weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten.

1 Verantwortliche Stelle und Kontakt

Verantwortliche Stelle für die Verarbeitung Ihrer Daten ist die EWE TEL GmbH, Cloppenburger Str. 310, 26133 Oldenburg, Tel: 0441 8000 0, E-Mail: info@ewe.de

Bei Fragen zum Datenschutz können Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten wenden: EWE TEL GmbH, Datenschutzbeauftragter, Cloppenburger Str. 310, 26133 Oldenburg, datenschutz.ewetel@ewe.de

2 Zwecke, zu denen Ihre Daten verarbeitet werden, und ihre Rechtsgrundlagen

2.1 Vertragsabwicklung

Wir verarbeiten Ihre Daten, um mit Ihnen Verträge, insbesondere solche über Telekommunikationsdienstleistungen, zu begründen und/oder zu erfüllen sowie zu weiteren Zwecken, die mit dieser Kundenbeziehung in Zusammenhang stehen und im Folgenden erläutert werden.

2.2 Abrechnung

Wir verarbeiten die bei der Nutzung der von Ihnen in Anspruch genommen Dienste anfallenden Verkehrsdaten, um diese Nutzung mit Ihnen oder weiteren beteiligten Vertragspartnern abzurechnen. Verkehrsdaten sind die Daten, die sich auf die einzelnen Telekommunikationsverbindungen beziehen. Hierzu gehören z.B. die Rufnummer des anrufenden und des angerufenen Anschlusses, Beginn, Ende und Dauer der Verbindung sowie die Art der Telekommunikationsdienstleistung (Telefondienst, Fax, Datenübertragung etc.)

2.3 Einzelverbindungsnachweis

Auf Ihren Antrag hin wird Ihnen ein Einzelverbindungsnachweis (EVN) erstellt, in dem alle Verbindungen Ihres Anschlusses aufgeschlüsselt ausgewiesen werden, die für Sie kostenpflichtig sind. Hierbei können Sie entscheiden, ob die von Ihnen angewählten Zielrufnummern gekürzt oder vollständig im EVN aufgeführt werden sollen. Sofern Ihr Anschluss für einen Haushalt bestimmt ist, dürfen wir den EVN nur dann erteilen, wenn Sie zuvor in Textform erklärt haben, dass Sie alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses über die Beantragung des EVN informiert haben und auch künftige Mitbenutzer darüber informieren werden. Soweit es sich bei Ihrem Anschluss um einen betrieblichen oder behördlichen Anschluss handelt, darf der EVN nur erteilt werden, wenn Sie zuvor in Textform erklärt haben, dass die Mitarbeiter über die Erteilung des EVN informiert worden sind und auch künftige Mitarbeiter darüber unverzüglich informiert werden, sowie der Betriebsrat oder die Personalvertretung beteiligt worden ist, sofern eine solche Beteiligung nach den entsprechenden gesetzlichen Vorschriften erforderlich ist.

2.4 Teilnehmerverzeichnisse/Auskunft

Sie können bestimmen, ob und mit welchen Angaben (z.B. Name, Anschrift, zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche und Art des Anschlusses) Sie in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse eingetragen werden. Mitbenutzer Ihres Anschlusses können eingetragen werden, wenn diese damit einverstanden sind. Wenn Sie die Eintragung in ein Teilnehmerverzeichnis wünschen, werden Ihre Angaben im gedruckten und elektronischen Verzeichnis veröffentlicht. Wir dürfen im Rahmen von Auskunftsdiensten im Einzelfall Auskunft über Ihre in den oben genannten Verzeichnissen enthaltenen Daten erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Im Falle einer Eintragung in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis ist eine Auskunft über Namen und Anschrift des Teilnehmers anhand der Rufnummer (Inverssuche) möglich.

2.5 Rufnummernanzeige

Wird für Ihren Anschluss die sogenannte Nummernanzeige auf einem Display angeboten, so stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung. Sie können für eingehende Anrufe die Anzeige der Nummer des Anrufenden auf Ihrem Display dauernd oder im Einzelfall unterdrücken. Sie können auch bei eigenen Anrufen die Anzeige Ihrer Rufnummer auf dem Display des Angerufenen dauernd oder im Einzelfall unterdrücken. Wenn Sie keine Eintragung von Angaben in ein Kundenverzeichnis beantragt haben, unterbleibt bei eigenen Anrufen die Anzeige Ihrer Nummer auf dem Display des Angerufenen. Sie können jedoch ausdrücklich bestimmen, dass auch ohne eine Eintragung in Verzeichnisse Ihre Rufnummer beim Angerufenen angezeigt wird.

2.6 Abstellen der Anrufweiterschaltung

Sie haben die Möglichkeit, die von einem Dritten veranlasste Weiterschaltung eines Anrufs auf Ihr Endgerät abzustellen, soweit dies technisch möglich ist.

2.7 Nachrichteninhalte/Mailboxen

Nachrichteninhalte (d.h. das gesprochene Wort) werden nach den entsprechenden datenschutzrechtlichen Maßgaben nur dann gespeichert, wenn dies für die Erbringung der speziellen Dienstleistung notwendig ist (z.B. für Mailboxen, auf denen Sie eingegangene Gespräche abrufen können).

2.8 Erfüllung rechtlicher Anforderungen

Wir unterliegen als Telekommunikationsanbieter zahlreichen gesetzlichen Anforderungen, die uns eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen erlauben oder sogar vorschreiben.

2.9 Datenübermittlung an Auskunfteien

Die EWE TEL GmbH übermittelt im Rahmen eines Vertragsverhältnisses erhobene personenbezogene Daten über die Beantragung, die Durchführung und Beendigung der Geschäftsbeziehung sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten an eine der folgenden Auskunfteien:

- SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden;
- InFoScore Consumer Data GmbH, Rheinstr. 99, 76532 Baden-Baden;
- Creditreform Oldenburg – Bolte KG, Donnerschweer Straße 36, 26123 Oldenburg;

Die Auskunfteien speichern und verwenden diese Daten. Die Verwendung kann auch die Errechnung eines Wahrscheinlichkeitswertes auf Grundlage des Datenbestandes der Auskunftei zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit beinhalten (Score). Die Auskunfteien stellen die Daten ihren Vertragspartnern nur zur Verfügung, wenn diese ein berechtigtes Interesse an der Datenübermittlung glaubhaft darlegen. Die übermittelten Daten werden ausschließlich zu diesem Zweck verarbeitet und genutzt. Auskunft über die Datenverarbeitung und die Sie betreffenden gespeicherten Daten können Sie bei den o.g. Auskunfteien unter den dort genannten Adressen erhalten.

2.10 Berechtigte Interessen der EWE TEL GmbH

Wir nutzen Erkenntnisse aus unserer Geschäftsbeziehung mit Ihnen oder auch aus der Marktforschung und Meinungsumfragen, um Ihre Bedarfe besser zu erkennen, personalisierte Produktvorschläge zu entwickeln und Ihnen diese zu unterbreiten. Im Rahmen von Interessensabwägungen nutzen wir Ihre personenbezogenen Daten außerdem, um Ihnen Produktinformationen von ausgewählten Partnern im Rahmen von Kooperationen zukommen zu lassen, unsere Produkte, Prozesse und unsere technische Infrastruktur zu optimieren und unseren Kundenservice zu verbessern.

2.11 Marketing

Wir nutzen Ihre Daten, um Sie über aktuelle Produkte und Angebote der EWE VERTRIEB GmbH (Strom, Gas, Wärme, Dienstleistungen zur Energieeffizienz, Mobilität) zu informieren und zur individuellen Kundenberatung,

Information über Veranstaltungen und für Kundenzufriedenheitsumfragen und tauschen diese Daten zu diesem Zweck mit der EWE Vertrieb GmbH aus, um per Telefon, SMS oder über digitale Kanäle (E-Mail, Kundenportale, Apps) mit Ihnen Kontakt aufzunehmen. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Ihre Einwilligung. Diese Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen (siehe Ziffer 9.3).

2.12 Weitere Zwecke
Sofern neben den genannten Zwecken weitere Zwecke zur Datenverarbeitung entstehen, prüfen wir, ob diese weiteren Zwecke mit den ursprünglichen Erhebungszwecken kompatibel und damit vereinbar sind. Ist dies nicht der Fall, werden wir Sie über diese Zweckänderung informieren. Ohne anderweitige Rechtsgrundlage für die weitere Datenverarbeitung werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht ohne Ihre Einwilligung verwenden.

2.13 Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung
Wir verarbeiten personenbezogene Daten auf Grundlage der Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) und des Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetz (TDDDG). Diese gesetzlichen Grundlagen erlauben uns eine Verarbeitung personenbezogener Daten unter anderem auf Basis von Einwilligungen, zur Erfüllung von Verträgen, zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen mit der betroffenen Person sowie aufgrund der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten, wenn nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.

3 Herkunft der Daten
Wir erhalten personenbezogene Daten von Kunden, von Vertragspartnern oder aus öffentlich zugänglichen Quellen.

4 Kategorien personenbezogener Daten, die verarbeitet werden
Im Rahmen der Vertragsbeziehungen verarbeiten wir Ihre Bestandsdaten (z.B. Name, Vorname, Geburtsdatum, Anschriften, Produkte) und Verkehrsdaten (Rufnummer des anrufenden und des angerufenen Anschlusses, Beginn, Ende und Dauer der Verbindung sowie die Art der Telekommunikationsdienstleistung).

5 Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten
Ihre personenbezogenen Daten werden auch von anderen Unternehmen, die in unserem Auftrag tätig sind („Auftragsverarbeiter"), oder von Dritten im Rahmen von Geschäftsbeziehungen verarbeitet. Mögliche Empfänger der Daten sind andere Telekommunikationsanbieter, Versanddienstleister Callcenter, Marketing- und Medienagenturen, IT-Dienstleister, sonstige Service- und Kooperationspartner.

6 Nutzung von Künstlicher Intelligenz
EWE setzt vorwiegend im Bereich Kundenservice und an den Kundenkontaktpunkten sogenannte Large Language Models (kurz: LLM, auf Deutsch: Große Sprachmodelle) ein. Das sind leistungsstarke Modelle, die darauf ausgelegt sind, menschliche Sprache zu verstehen und zu generieren. Diese Modelle nutzen künstlicher Intelligenz (KI). Bei der Nutzung von KI-Anwendungen vermeidet EWE nach Artikel 25 DS-GVO die Weitergabe von personenbezogenen Daten an eben diese Anwendungen, indem wir die personenbezogenen Daten soweit möglich vor der Weitergabe anonymisieren. Grundsätzlich werden also keine personenbezogenen Daten für Trainingszwecke verarbeitet oder dauerhaft gespeichert. Vor dem Einsatz von KI erfolgt eine Datenschutz- Folgenabschätzung nach Artikel 35 DS-GVO. Die eingesetzten Anonymisierungsverfahren werden regelmäßig überprüft. Ziel und Zweck des Einsatzes von KI ist die Verbesserung des Kundenservices und basiert auf dem berechtigten Interesse gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f) DS-GVO.

Wir treffen zudem mit unserem Einsatz von KI keine vollautomatisierten Entscheidungen gemäß Artikel 22 DS-GVO, ein Profiling findet ebenfalls nicht statt. Sofern wir ein solches Verfahren zukünftig in Einzelfällen doch einsetzen sollten, werden wir Sie hierüber gesondert informieren, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

7 Übermittlung an ein Drittland oder eine internationale Organisation
Wir verarbeiten personenbezogene Daten in der Regel innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union oder in Ländern, für die ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission vorliegt. Bei Datenverarbeitungen in Drittländern setzt EWE TEL GmbH entsprechende Garantien zur Herstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus ein, dazu zählen u. a. EU-Standardvertragsklauseln.

8 Dauer der Datenspeicherung
Bestandsdaten speichern wir für ein Jahr nach Ende der Vertragsbeziehung. Anschließend werden diese gesperrt und für die Dauer handelsrechtlicher Aufbewahrungsfristen gespeichert. Nach Ablauf dieser werden die Daten unverzüglich gelöscht. Abrechnungsrelevante Verkehrsdaten speichern wir zu Zwecken des Beweises der Richtigkeit der berechneten Entgelte grundsätzlich für sechs Monate nach Versendung der Rechnung.

9 Ihre Rechte
Um die nachfolgend beschriebenen Rechte auszuüben, können Sie die in Abschnitt 1 genannten Kontaktdaten verwenden.

9.1 Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung
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. Entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen können Sie die Berichtigung, die Löschung oder die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen.

9.2 Widerspruchsrechte

Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer Daten zu Werbezwecken jederzeit zu widersprechen. Soweit wir Ihre Daten auf Grundlage einer Interessenabwägung verarbeiten, können Sie dem jederzeit widersprechen aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Hierbei kann es sich z.B. um solche, uns bislang nicht bekannten Gründe handeln, die Ihrem Interesse ein besonderes Gewicht verleihen, so dass unsere Interessen nicht (mehr) überwiegen.

9.3 Widerrufsrecht

Sie können eine uns erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen. Dies gilt auch für Einwilligungen, die vor Inkrafttreten der DS-GVO erteilt wurden. Der Widerruf einer Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung bis zum Zeitpunkt des Widerrufs.

9.4 Beschwerderecht
Sie haben das Recht, sich jederzeit mit Fragen oder Beschwerden an die zuständige Aufsichtsbehörde, den Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, zu wenden (bfdi.bund.de).

9.5 Recht auf Datenübertragbarkeit
Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten. Sie sind berechtigt, diese Daten einem anderen Verantwortlichen zu übermitteln. Sofern technisch machbar, haben Sie das Recht, eine Übermittlung von uns an einen anderen Verantwortlichen zu erwirken.

Stand: 1. Juni 2025