

Vattenfall Privacy Statement

Zo weet je precies wat je rechten en onze plichten zijn

18 december 2025

Privacy is niet zomaar iets, het is een grondrecht. Wij hechten veel waarde aan privacy en dus ook aan het beschermen van de persoonsgegevens die je aan ons verstrekt. Je persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. We leggen graag uit hoe we dit doen.

1. We hebben onze afspraken vastgelegd in dit Privacy Statement

Wij (Vattenfall Sales Nederland N.V. en Westpoort Warmte B.V.) zijn verantwoordelijk voor het gebruiken van je persoonsgegevens. In dit Privacy Statement leggen we je graag uit wanneer wij om je persoonsgegevens vragen en waarvoor wij deze gebruiken.

Deze uitgangspunten gelden voor iedereen die contact heeft met ons, of je nu klant bent of bent geweest. Ook geldt dit statement als je klant wilt worden of als je onze websites bezoekt. Bij bezoek aan onze websites geldt ook ons cookiestatement.

Wij kunnen het Privacy Statement wijzigen als ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. De laatste versie vind je altijd op deze website. Bij materiële wijzigingen van het Privacy Statement informeren wij hierover rechtstreeks.

Per 1 januari 2026 geldt de Energiewet en mede hierdoor hebben wij wijzigingen doorgevoerd in dit Privacy Statement, waaronder een aanpassing van de begrippen. Waar je bijvoorbeeld nu "distributiesysteembeheerder" leest was dit voorheen bekend als "netbeheerder".

2. Wat doen wij met je persoonsgegevens?

We vertellen je er graag meer over. Zodat je precies weet wat je van ons kunt verwachten.

2.1 Wanneer leggen wij je persoonsgegevens vast?

Als je contact met ons hebt, leggen we persoonsgegevens van je vast. Dat zijn bijvoorbeeld deze situaties:

- Je wordt voor het eerst klant bij ons
- Je bent klant bij ons
- Je bent klant bij ons geweest
- Je vraagt een offerte aan
- Je geeft je e-mailadres door
- Je abonneert je op onze nieuwsbrief
- Je gebruikt onze app(s)
- Je belt of chat met ons

Na elk contact leggen wij persoonsgegevens van je vast. Hieronder vind je welke persoonsgegevens we vastleggen, met welk doel, en op welke basis we deze gegevens gebruiken.

2.2 Welke persoonsgegevens leggen wij vast?

Wij kunnen de volgende persoonsgegevens van je gebruiken:

- Je adres, geslacht, voor- en achternaam, tussenvoegsel(s), e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en bankrekeningnummer voor de aanvraag voor een product of dienst.

- Contractgegevens zoals de verbruiksgegevens van gas, warmte, elektriciteit (zoals slimme meter data). Maar ook informatie over de begin- en einddatum van het contract, de contractduur, het soort contract (duurzaam of niet), betaalwijze, dag van afschrijven, het termijnbedrag, de naam van de distributiesysteembeheerder, een uniek klant-ID en of je het liefst digitaal of per post berichten van ons ontvangt.
- Gegevens naar aanleiding van een contactmoment, zoals een terugbelverzoek, wijziging contactgegevens, een klacht, een reactie op sociale media of het verzoek geen commerciële boodschappen meer te ontvangen.
- Financiële gegevens, zoals een aanmelding bij schuldhulp, de betaalhistorie, het betaalgedrag, de kredietscore en de betaling van een waarborgsom.
- Je gebruikersnaam bij de aanmelding voor de persoonlijke omgeving van Mijn Vattenfall, of ons loyaliteitsprogramma, of bij gebruik van een van onze apps. Voor ons loyaliteitsprogramma gebruiken wij de status (platina, goud, zilver) en het aantal punten dat is verdiend.
- Voor Slim Laden werken wij samen met een derde partij. Als je via de Energie-app Slim Laden gebruikt, gebruiken wij verschillende gegevens. We gebruiken informatie over jouw type auto, de locatie van je privélaadpaal en de laadvoorkeuren die je instelt. Ook gebruiken wij gegevens over je type contract. En als dat voor jou geldt ook de tijdsblokken met verschillende tarieven voor je laadsessie. Als je het wilt, gebruiken we in de app ook gegevens die je zelf invoert. Denk hierbij aan eigenschappen van je woning (bijvoorbeeld zonnepanelen). Hiermee kunnen we het moment van laden beter bepalen.
- Surf- en klikgegevens bij een bezoek aan onze websites. De verwerking van deze gegevens hangt af van je instellingen. Meer informatie over ons cookie statement vind je op vattenfall.nl/cookieverklaring.
- Ook uit externe databronnen ontvangen wij persoonsgegevens. Dit is informatie uit openbare bronnen zoals de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) of het Kadaster en ook van klantinformatiebedrijven. De soorten gegevens die wij gebruiken, zijn postcode/huisnummers, socio-demografische gegevens (zoals gezinsgrootte en samenstelling, woningkenmerken en welvaartsklasse) en bedrijfskenmerken (zoals sector en aantal werknemers). Zie ook 2.3 bij "Persoonlijke, relevante aanbiedingen".
- Apparaatgegevens om te bepalen welke versie van de website we je moeten laten zien: de desktopversie of de mobiele versie.

2.3 Hiervoor kunnen we je persoonsgegevens gebruiken

Hieronder vind je per onderdeel in de klantreis waarvoor we je persoonsgegevens kunnen gebruiken. Ook lees je op welke basis we je persoonsgegevens mogen gebruiken. Wij mogen je persoonsgegevens namelijk alleen verzamelen en gebruiken als er een zogenaamde "wettelijke grondslag" voor is. Daarvan is sprake in één van deze gevallen:

- Je hebt ons toestemming gegeven. Wanneer we jouw toestemming vragen, zullen we je aanvullend informeren.
 - Je hebt altijd het recht je toestemming weer in te trekken. Wij zullen dan stoppen met het gebruiken van je persoonsgegevens.
- Het is nodig om een overeenkomst met je uit te voeren;
- Wij moeten voldoen aan een wettelijke verplichting;
- Wij hebben een gerechtvaardigd bedrijfsbelang om persoonsgegevens te gebruiken.
 - Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van de dienstverlening, het beveiligen van onze eigendommen, gebouwen of klanten en het beschermen van onze financiële belangen. Als wij gebruik maken van een gerechtvaardigd belang heb je het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking.

Verwerken van persoonsgegevens in jouw klantreis

We kunnen je persoonsgegevens gebruiken bij verschillende processen. Hieronder is dit per proces beschreven. De informatie geldt alleen wanneer je hier als klant mee te maken hebt. Het is dus niet zo dat we dit altijd doen, maar zo weet je wel precies wat mogelijk is.

A. Klant worden, overstappen of verhuizen

Als je klant bij ons wordt, dan gebruikt Vattenfall je persoonsgegevens in de volgende gevallen:

1. Je aanvraag voor een product of dienst beoordelen en accepteren

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om je aanvraag voor een product of dienst te beoordelen en te accepteren.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst: je vraagt een product of dienst bij ons aan en wij zorgen ervoor dat deze op het juiste adres wordt (af)geleverd.

2. Betaalgedrag toetsen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je gegevens om een aanmeldverificatie te doen en je betaalgedrag te toetsen. Dit kan bij het aangaan van de leveringsovereenkomst zijn en voordat we starten met de energielevering. Hierbij maken we een inschatting of je in staat bent om onze facturen te betalen. We kunnen je gegevens daarvoor verstrekken aan Economic Data Resources B.V. (EDR). EDR controleert persoonsgegevens en levert kredietinformatierapporten met risicoprofiel. Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door EDR kun je lezen in het privacy statement: https://www.edrcreditservices.nl/privacy-statement. Daarin staat ook hoe je je rechten, zoals recht op inzage, bezwaar, verbetering en verwijdering kunt uitoefenen. Komt uit de toets dat je in het verleden moeite had je rekeningen te betalen? Of dat het risico hoger is dan gemiddeld dat je niet aan je betalingsverplichtingen zou kunnen voldoen? Dan vragen we je een waarborgsom te betalen. Dit staat beschreven in de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op je leveringsovereenkomst.
---	---

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

Wij gebruiken je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang. Lees daarover meer onder 'meer informatie'.

Meer informatie: Wij toetsen bij en/of na het aangaan van de leveringsovereenkomst, maar voordat de levering start, of je straks onze energienota's kunt betalen. Wij doen dit zodat we allebei minder risico lopen als het mis gaat met betalen.

Wij maken hierbij gebruik van de bij ons bekende gegevens over je betaalgedrag (indien je binnen 1 jaar afwezigheid opnieuw bij Vattenfall klant wordt) of wij laten een ander bedrijf voor ons deze kredietwaardigheidstoets uitvoeren. De toets en het besluit over de waarborgsom vinden geautomatiseerd plaats. Dit helpt ons om op een uniforme wijze te beslissen of wij een waarborgsom vragen. Dit beperkt ook het aantal verwerkingen van je persoonsgegevens ten opzichte van een handmatige beoordeling.

Er is sprake van profilering. In bepaalde gevallen kunnen wij je aanvraag wel handmatig beoordelen. Dit is bijvoorbeeld het geval als je aangeeft bezwaar te hebben tegen de waarborgsom of wij het vermoeden hebben dat er sprake is van fraude. Je kunt bij onze klantenservice altijd terecht voor vragen over de toets en over de uitkomst van de toets. Voor meer informatie, kijk op vattenfall.nl/waARBORG. Belangrijk om te weten, is dat een toetsing op betaalgedrag zowel voor jou als voor ons van belang is om geen betaalachterstand op te lopen.

3. Je aanmelding of opzegging aan de distributiesysteembeheerder doorgeven

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om je aanmelding of opzegging aan de distributiesysteembeheerder door te geven. De distributiesysteembeheerder is verantwoordelijk voor de aansluiting en het transport van elektriciteit en gas. Dit staat beschreven in de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op je leveringsovereenkomst.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst: voor het leveren van elektriciteit, gas en/of stadswarmte moet je distributiesysteembeheerder weten dat je met ons een overeenkomst hebt gesloten of beëindigd.

4. Sectorale registers

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

Binnen de Energiesector wordt gebruik gemaakt van centrale registers. Dit maakt de uitwisseling van gegevens tussen distributiesysteembeheerders en energieleveranciers een stuk eenvoudiger. Wet- en regelgeving bepaalt ook dat in bepaalde gevallen deze registers gebruikt moeten worden.

Aansluitingenregister (voorheen Centraal Aansluitingenregister of CAR)

Het CAR bevat een registratie van welke EAN-code bij welk woonadres hoort en registreert o.a. gegevens die bij de aansluiting horen. Wij gebruiken dit register om:

- Jouw aanmelding door te geven aan de distributiesysteembeheerder (zie onder 3 hierboven) en de details rondom je aansluiting (en bijbehorende allocatiepunten te administreren.
- Je leveringsovereenkomst voor te bereiden; bijvoorbeeld welke meter je hebt en om het verbruik en je stand vast te stellen.

Contractenregister (voorheen Contract Einde Register (CER))

Het CER bevat een overzicht van belangrijke contractinformatie per EAN code over het contract. Het CER bevat o.a. de looptijd en opzegtermijn van je leveringsovereenkomst. Wanneer je overstapt op een andere leverancier, worden deze gegevens verstrekt als de leverancier hier om vraagt en gebruikt deze gegevens voor het aanbod van de leveringsovereenkomst en het stelt de oude leverancier in staat om je te informeren over een opzegvergoeding en de mogelijkheid je nieuwe contract te annuleren (zie ook onder 5 hierna).

Meetgegevensregister (voorheen het Toegankelijk Meetregister (TMR))

In het TMR kunnen we van distributiesysteembeheerders gegevens over je verbruik opvragen om goed te kunnen factureren en voor behandeling van eventuele disputen over een factuur. Als je een conventionele meter hebt of een slimme meter die uit staat dan geven wij ook je meterstand door.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

De Energiewet en aanverwante regelgeving bepalen in welke gevallen wij hierin gegevens mogen uitwisselen in de centrale registers en om welke gegevens het gaat.

5. Verhuizen of overstappen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om je verhuizing of overstap van energieleverancier administratief snel en goed te verwerken en je te informeren over mogelijke opzegvergoedingen. In de Informatiecode Elektriciteit en Gas (zie www.overheid.nl) zijn hiervoor regels vastgelegd. Bij een overstap informeren wij ook je huidige leverancier zodat zij je kunnen informeren over een mogelijke opzegvergoeding.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst als onderdeel van de daarin opgenomen overstap- of verhuisservice. Voor de uitvoering van deze services is het nodig dat we je persoonsgegevens gebruiken en verstrekken aan je huidige energieleverancier.

B. Producten en/of diensten aan je leveren

Bij het leveren van producten en/of diensten gebruikt Vattenfall jouw persoonsgegevens in de volgende gevallen:

1. Elektriciteit, gas en/of warmte of een ander product of dienst aan je leveren

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om te zorgen dat een product of dienst aan je wordt geleverd. Bijvoorbeeld: je vraagt energie bij ons aan en wij zorgen ervoor dat onze energie en de energienota op het juiste adres wordt afgeleverd.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst. De overeenkomst bevat afspraken, zoals het leveren van het product dat je hebt aangevraagd. Omdat we deze afspraken moeten nakomen gebruiken we ook je persoonsgegevens.

2. Je (slimme) (interval)meterstanden gebruiken

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je meterstanden om een factuur of maandelijks energierapport te sturen, je overstap naar ons of een andere leverancier te verzorgen of je verhuizing te regelen. We gebruiken ook je slimme intervalmeterstanden. Dat zijn de kwartier-/ uur-waarden van je slimme meter. Wanneer je toestemming geeft om je slimme intervalmeterstanden te gebruiken kun je bijvoorbeeld meer inzicht krijgen in je verbruik en je termijnbedrag beter afstemmen op je verbruik. Je kunt je toestemming voor het gebruiken van je slimme meterstanden altijd intrekken. Hoe kun je je toestemming intrekken? Ga naar Mijn Vattenfall en kies onder 'Privacy en Voorkeuren' welke toestemmingen je wel of niet geeft.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je meterstanden voor het uitvoeren van de overeenkomst. De slimme intervalmeterstanden lezen wij alleen uit met jouw toestemming.

3. Klantenservice

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om je vraag te beantwoorden, via de telefoon, e-mail, WhatsApp, chat, app of andere sociale media. Wanneer je contact met ons opneemt, stellen we je een paar controlevragen om je identiteit vast te stellen. Dit doen we door de gegevens die we van je weten te controleren. Hiermee maken we het zo moeilijk mogelijk voor anderen om zich als jou voor te doen.

Meer informatie: Je kunt ook via WhatsApp contact met ons opnemen. Wij verzoeken je een aantal vragen te beantwoorden om je identiteit vast te stellen. Daarna zullen wij inhoudelijk ingaan op je vraag. Let erop dat bij het gebruik van WhatsApp de voorwaarden van WhatsApp gelden. De inhoud van de berichten is end-to-end encrypted. WhatsApp geeft aan dat dit wil zeggen dat de inhoud van de berichten wordt niet gedeeld met WhatsApp. Wel kan WhatsApp zien met wie jij contact hebt en dat wij reageren op jouw bericht. Wij kunnen dit niet “uitzetten” omdat het onderdeel is van de werking van WhatsApp. Voor meer informatie over jouw privacy bij contact met ons via WhatsApp, zie [Contact met ons via WhatsApp | Vattenfall](#).

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens:

- Voor het uitvoeren van de overeenkomst die wij met jou zijn aangegaan.
- Voor ons gerechtvaardigd belang om een goede en efficiënte dienstverlening te bieden.
- Om misbruik van je persoonsgegevens of ongeoorloofde wijziging van onze afspraken te voorkomen.

4. Je informeren

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om je te informeren. Bijvoorbeeld over je energieverbruik, je tarieven en veranderingen in je energiekosten (bijvoorbeeld energiebelasting)). Of om je te laten weten met welke handige services en tools je grip krijgt op je energieverbruik en kosten. We doen dit via nieuwsbrieven, het energierapport, e-mails, brieven en video's.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	Soms informeren we je omdat dat nodig is om de overeenkomst met jou uit te voeren. In andere gevallen zijn we volgens de wet verplicht om je over bepaalde zaken te informeren. Daarnaast kunnen wij een gerechtvaardigd belang hebben om je te informeren over bepaalde zaken. Meer informatie: wij vinden het belangrijk om persoonlijk en relevant te kunnen zijn in het aanbieden van onze producten en/of diensten naar je toe, wanneer je klant van ons bent. Zoals het geven van bespaaradviezen en het wijzen op onze extra's en voordelen. Of het informeren over ons loyaliteitsprogramma en de voordelen van een persoonlijk Mijn Vattenfall-account. Maar ook het geven van tips om meer uit je slimme meter te halen. En adviezen over hoe je kunt besparen op je stroom- en gasverbruik met een persoonlijk bespaarplan. In Mijn Vattenfall kun je aangeven welke informatie je wilt ontvangen. Sommige informatie moeten we aan je sturen. Bijvoorbeeld omdat de wet dat zegt of omdat we dat hebben afgesproken in de overeenkomst.

5. Klacht, geschil of vordering

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om jouw klacht, geschil of vordering te behandelen.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens om onze verplichtingen uit de overeenkomst met jou goed te kunnen uitvoeren en nakomen. Bijvoorbeeld wanneer je een klacht hebt over een termijnbedrag en wij controleren of die klacht terecht is. Daarnaast gebruiken wij de persoonsgegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. Meer informatie: Als bedrijf hebben wij een gerechtvaardigd belang om te procederen en/of een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of te onderbouwen. Ook willen wij fraude, oplichting of ander onrechtmatig gedrag tegengaan. Wij leven gedragscodes en kwaliteitsstandaarden na die ons soms ook vragen om klachten door te geven aan andere partijen.

6. Ondersteuning bij schulden

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om (hogere) schulden te voorkomen en te verminderen. Daarnaast kunnen we schuldhelpverlening voor je regelen als het zo ver komt. Dit doen we alleen als je hebt aangegeven dat je dat wenselijk vindt of als wij je hierover geïnformeerd hebben en hiertoe wettelijk verplicht zijn. Natuurlijk staan wij voor je klaar om een passende oplossing te vinden.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	Soms zijn wij wettelijk verplicht om je persoonsgegevens aan gemeenten te verstrekken voor 'vroegsignalering'. Meer informatie: De plicht om gegevens aan gemeenten te verstrekken voor vroegsignalering komt voort uit de Energieregeling en de Warmteregeling. We gebruiken je persoonsgegevens ook waar nodig op basis van jouw toestemming. Wanneer je aangeeft dat de gegevens niet verstrekt mogen worden aan schuldhelpinstanties, doen we dat ook niet.

7. Betalingen verwerken

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om betalingen aan en door Vattenfall te verwerken. Wij sturen de gegevens die wij hiervoor nodig hebben naar de bank.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens vanuit de uitvoering van de overeenkomst.

C. Verbeteren en ontwikkelen van producten en diensten

Om onze producten en dienstverlening te verbeteren, verwerkt Vattenfall jouw persoonsgegevens in de volgende gevallen:

1. Meeluisteren en opnemen van telefoongesprekken

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	Als je telefonisch contact opneemt gebruiken we je persoonsgegevens voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. Hiervoor nemen we het telefoongesprek op of luisteren we mee. Natuurlijk word je hierover vooraf geïnformeerd.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens vanuit het gerechtvaardigd belang. Dit doen we om: • Onze medewerkers te trainen. • De kwaliteit van onze telefonische dienstverlening te borgen. • De dienstverlening aan klanten te verbeteren.

2. Klanttevredenheidsonderzoek

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om klanttevredenheidsonderzoek te doen. Hiermee kunnen we onze producten, diensten en onze service aan jou verbeteren. We sturen je bijvoorbeeld een vragenlijst. Je bepaalt zelf of je hierop reageert. We analyseren de antwoorden die je geeft om beter inzicht te krijgen in de klanttevredenheid. We kunnen je antwoorden ook koppelen aan je algemene klantkenmerken. Zo kunnen we analyseren welke factoren bijdragen aan klanttevredenheid. Dit doen we door statistische analyse en het trainen van een analysemodel. In dat geval informeren wij je hier duidelijk over. Ook geven we je vooraf de mogelijkheid hiertegen in bezwaar te gaan. In dat geval worden jouw gegevens niet meegenomen in het analysemodel.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

Wij sturen je de vragenlijsten op basis van ons gerechtvaardigd belang. Wil je dit niet, dan kun je in de enquête aangeven dat je hier bezwaar tegen hebt. In sommige gevallen vragen wij je ook om toestemming. Bijvoorbeeld om contact met je op te nemen naar aanleiding van je antwoorden op de vragenlijst. Ook in dat geval informeren wij je hier duidelijk over, zodat je precies weet waarvoor je toestemming geeft.

3. Interne verbeteranalyses

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om interne verbeteranalyses te doen. We streven ernaar onze klanten optimaal te bedienen. Daarom zijn we continu bezig met het verbeteren van onze producten en onze dienstverlening. Hierbij maken we onder andere gebruik van data-analyse en van geautomatiseerde processen. Zo kunnen we zien wat er goed gaat en wat er nog beter kan. Hierdoor weten we wat we moeten verbeteren en krijgen we ideeën voor nieuwe producten en diensten. Voor deze analyses gebruiken we de databronnen die worden genoemd onder artikel 2.2, 'Welke persoonsgegevens leggen wij vast'. Bij de analyses trekken we algemene conclusies over klantgroepen. Voorbeelden van verbeteranalyses:

- Analyses ter verbetering van onze huidige en nieuwe producten en/of diensten.
- Analyses naar de oorzaken van positieve en negatieve klantfeedback zodat we onze processen kunnen verbeteren.
- Meten van de hoeveelheid contacten met onze klantenservice kanalen om bijvoorbeeld informatie op de website te verbeteren.
- Rapporteren op de effectiviteit van onze processen en campagnes.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang om onze dienstverlening te verbeteren en efficiënter te maken.

4. Energieadvies en/of bespaaradvies

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om je een energieadvies en/of bespaaradvies te geven. We gebruiken hiervoor de persoonsgegevens die we al van je hebben of die beschikbaar zijn in openbare databronnen. Ook kan het zijn dat we op basis van een vragenlijst meer persoonsgegevens van je nodig hebben. Zo kunnen wij het advies persoonlijker en passender maken. Dit doen we online of tijdens een persoonlijke afspraak.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van uitvoering van de overeenkomst, namelijk het kunnen leveren van deze dienst.

5. Je persoonlijk incassotraject effectief en efficiënt maken

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om je persoonlijk incassotraject effectief en efficiënt maken. Hiervoor maken we gebruik van geautomatiseerde processen waarmee we analyseren wat voor jou de meest passende communicatiewijze zal zijn. Wij kunnen je bijvoorbeeld betalingsherinneringen sturen via e-mail, brief of WhatsApp (als je in de afgelopen 18 maanden contact met ons hebt opgenomen via WhatsApp). Ook gebruiken wij je telefoonnummer alleen als je dat aan ons hebt doorgegeven (als je klant wordt of als je het daarna bij je klantgegevens hebt aangepast).
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om openstaande vorderingen te kunnen innen.

D. Websites, apps en sociale media

1. Mijn Vattenfall

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om je te registreren voor Mijn Vattenfall. Zodat je zelf je energiezaken regelt wanneer je wilt.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens om deze online dienst aan je te kunnen leveren zoals afgesproken in de gebruiksvoorwaarden. We hebben afgesproken dat je sommige energiezaken zelf van tijd tot tijd kunt inzien en wijzigen. Wij gebruiken je persoonsgegevens zodat je dit in Mijn Vattenfall makkelijk en toegankelijk kunt regelen.

2. Contact via websites en/of sociale media

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	Wij maken gebruik van X, Instagram, Facebook en WhatsApp. Je kunt contact met ons opnemen via één van deze sociale mediakanalen of je vult een contactformulier op één van onze websites in. Ook zijn we actief op bepaalde consumentenfora. Wij zullen jouw persoonsgegevens gebruiken om met je in contact te blijven en waar nodig te reageren op jouw opmerking of je verzoek af te handelen (zie ook artikel B.2, 'Klantenservice'). Lees meer over je privacy bij het gebruik van WhatsApp op Contact met ons via WhatsApp Vattenfall .
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om je een klantvriendelijke en efficiënte dienstverlening te kunnen bieden.

3. Cookies en daarmee vergelijkbare technieken

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens wanneer wij cookies en daarmee vergelijkbare technieken aanbieden. Hierdoor worden onze websites en apps persoonlijker en relevanter voor jou. Het gaat dan bijvoorbeeld om surf- en klikgegevens bij een bezoek aan onze website(s) of app(s). De verwerking van je gegevens hangt af van je instellingen. Meer informatie over ons Cookie beleid vind je op vattenfall.nl/cookieverklaring. Wij maken alleen gebruik van cookies voor persoonlijke marketing als je daarmee akkoord bent gegaan in ons cookiestatement. Lees hierover verder onder 'meer informatie': Meer informatie: Facebook Custom Audience: Vattenfall maakt gebruik van Facebook Custom Audience. Dit doen wij alleen als je ons toestemming hebt gegeven voor sociale media-cookies én voor gebruik van de services van Facebook Custom Audience. Om te zien of je een Facebook-account hebt, delen wij je e-mailadres en/of telefoonnummer gepseudonimiseerd ('gehasht') met Facebook. Andere gegevens delen wij niet met Facebook. Facebook geeft ons alleen geaggregeerde gegevens terug. Zo kunnen we zien hoe effectief onze campagne was. Deze gegevens zijn niet direct herleidbaar tot personen. Wij kunnen dus niet zien of je op een aanbieding van ons getoond bij Facebook in bent gegaan. Meer informatie over Facebook en Custom Audience kun je hier vinden: • Over Facebook advertenties: https://www.facebook.com/ads/about • Controle over gegevens bij Facebook (je moet ingelogd zijn om te bekijken): https://www.facebook.com/adpreferences/advertisers/ • Privacy beleid Facebook: https://nl-nl.facebook.com/privacy/explanation
---	--

Google Customer Match: Vattenfall maakt gebruik van services van Google, waaronder Google Customer Match. Dit doen wij alleen als je ons toestemming hebt gegeven voor tracking cookies én voor gebruik van de services van Google Customer Match. Om te zien of je een Google-account hebt, delen wij je e-mailadres en/of telefoonnummer gepseudonimiseerd ('gehasht') met Google. Andere gegevens delen wij niet met Google. Google geeft ons alleen geaggregeerde gegevens terug. Zo kunnen wij zien hoe effectief onze campagne was. Deze gegevens zijn niet direct herleidbaar tot personen. Wij kunnen dus niet zien of je op een aanbieding van ons bent ingegaan die getoond werd bij Google. Meer informatie hierover kan je vinden via:

- <https://support.google.com/a/answer/9934697?sjid=38006183097040525-EU>
- <https://policies.google.com/privacy?hl=en#whycollect>

Wil je niet meer benaderd worden voor gerichte marketing via sociale mediabedrijven? Dan kun je jouw toestemming intrekken bij het social mediabedrijf.

Vattenfall kan ook algemene uitingen laten zien bij Facebook, de Facebook fanpage en Google. Hiervoor maken wij gebruik van de doelgroepen die deze partijen aanbieden. Wij delen bij deze uitingen geen persoonsgegevens.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken functionele cookies op basis van het gerechtvaardigd belang. Geef je toestemming voor het opslaan van persoonlijke cookies en marketingcookies? Alleen dan gebruiken wij de persoonsgegevens die wij daardoor binnenkrijgen.

E. Marketing (aanbiedingen en loyaliteitsprogramma's)

In het kader van (persoonlijke) aanbiedingen en loyaliteitsprogramma's verwerkt Vattenfall jouw persoonsgegevens in de volgende gevallen:

1. Nieuwsbrieven, magazines en/of aanbiedingen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om je nieuwsbrieven, magazines of aanbiedingen voor producten en diensten of andere marketingberichten te sturen. Voor onze marketingberichten kunnen we verschillende kanalen gebruiken, Bijvoorbeeld e-mail, website, onze apps (zoals de Vattenfall Energie-app), sociale media en je persoonlijke onlineaccounts, zoals Mijn Vattenfall. We gebruiken je persoonsgegevens om te bepalen of we je kortingen of aanbiedingen kunnen geven voor soortgelijke producten en/of diensten van Vattenfall. We gebruiken je persoonsgegevens om je een aanbod te doen om weer klant te worden, als je geen klant meer bent. Wil je liever niet dat wij je aanbiedingen doen, maak dan gebruik van het Recht van Bezwaar. Aan jou de keus. Voor specifieke acties, diensten of prijsvragen kunnen wij gebruikmaken van andere gegevens dan is beschreven in dit Privacy Statement. Daarover zullen wij je dan vooraf informeren.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang.

2. Je een aanbod te doen om weer klant te worden, als je geen klant meer bent

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om je een aanbod te doen om weer klant te worden, als je geen klant meer bent. Wil je liever niet dat wij je aanbiedingen doen, maak dan gebruik van het Recht van Bezwaar. Aan jou de keus.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om direct marketing te kunnen sturen.

3. Persoonlijke, relevante aanbiedingen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om persoonlijke, relevante aanbiedingen te doen via diverse kanalen (zoals e-mail, telefoon of, op verzoek, via whatsapp). We informeren je over producten en diensten die voor jou relevant zijn. Met behulp van data-analyse onderscheiden we klantgroepen met dezelfde voorkeuren of gedragingen en vertalen die op een geautomatiseerde manier naar aanbiedingen die passen bij individuele klanten of adressen. Hiervoor maken we gebruik van de bij ons bekende (persoons-)gegevens. *Lees onder 'meer informatie' hoe we dit gebruiken.*

Meer informatie:

- Van onze klanten weten we welke leveringsovereenkomst ze hebben en wat het verbruik is. Hierdoor kunnen we je bijvoorbeeld na het aflopen van je leveringsovereenkomst een passend nieuw aanbod doen.
- Heb je toestemming gegeven voor het gebruik van cookies? En heb je geen bezwaar aangegeven voor commerciële doeleinden? Dan kunnen we de 'cookiegegevens' combineren met andere gegevens die we al hebben van je. Dit zijn bijvoorbeeld meterstanden of gegevens uit andere vormen van contact met ons. Hiermee bepalen we welke uitingen je van ons krijgt, omdat we vermoeden dat je interesse in bepaalde producten en diensten van ons hebt.
- Het bepalen van de klantwaarde: dit doen we om de hoogte van de korting bij een aanbieding voor klanten en potentiële klanten te bepalen. Hiervoor gebruiken wij (een combinatie van) je energieverbruik; de historische klantgegevens als je korter dan 4 jaar geleden klant bij ons was (via welk kanaal ben je de vorige keer klant geworden, hoe lang was je toen klant bij ons en of je toen bent ingegaan op een aanbieding met korting of een cashback), verhuisgegevens en huiskensmerken (bouwjaar, oppervlakte, type woning/pand, ligging/urbanisatiegraad en, indien beschikbaar, het energielabel).
- Als je toestemming hebt gegeven voor persoonlijke aanbiedingen op basis van je slimme meter data, analyseren wij de verbruiksgegevens die van je slimme meter worden uitgelezen. Op basis van jouw verbruiksgegevens doen we je vervolgens aanbiedingen die bij je passen.
- We kopen/gebruiken ook gegevens van derde partijen, zoals klantinformatiebedrijven. Deze partijen combineren data uit hun eigen bestanden met andere gegevens zoals uit enquêtes en openbare bronnen. Hier worden analyses van gemaakt zoals woningkenmerken, socio-demografische gegevens en bedrijfskenmerken. Deze analyses kunnen wij koppelen aan ons eigen klantenbestand. Hierdoor kunnen we nog beter analyseren en voorspellen welke aanbiedingen het beste bij jou passen.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om persoonlijk en relevant te kunnen zijn in het aanbieden van onze producten en/of diensten en om diensten en producten te ontwikkelen.

We gebruiken de slimme meter data voor het doen van persoonlijke aanbiedingen alleen als je hiervoor toestemming hebt gegeven.

4. Loyaliteitsprogramma's

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om je loyaliteitspunten of korting te kunnen geven. Hiermee kun je als klant zelf cadeaus en voordelen kiezen. Wij gebruiken hiervoor de gegevens over producten en diensten die je bij ons afneemt. Meer informatie over onze loyaliteitsprogramma's kun je vinden op vattenfall.nl/extra.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

Wij gebruiken je persoonsgegevens om de voorwaarden van het betreffende loyaliteitsprogramma te kunnen uitvoeren of op basis van toestemming.

5. Huis aan huis looplijsten

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om huis aan huis looplijsten te maken, op basis waarvan wij of een van onze samenwerkingspartners aan de deur verkoop en/of adviesgesprekken voeren met klanten en potentiële klanten.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang om klanten te werven, te adviseren en een goede dienstverlening te kunnen bieden.

6. Partnerbedrijven

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We kunnen je persoonsgegevens delen met partnerbedrijven. Bijvoorbeeld bij partijen die wij inschakelen voor contact aan de deur, een installatiepartner of wanneer je via ons om advies vraagt bij een partnerbedrijf. Het partnerbedrijf kan je adviseren over producten die te maken hebben met energie of andere producten en diensten, of je een offerte aanbieden. Vanaf dat moment geldt ook hun privacyverklaring. Wij gaan zorgvuldig om met je persoonsgegevens.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens wanneer we daar toestemming voor hebben of op basis van het gerechtvaardigd belang.

F. Algemene bedrijfsdoeleinden

Vattenfall verwerkt jouw persoonsgegevens voor algemene bedrijfsdoeleinden in de volgende gevallen:

1. Fraude voorkomen of opsporen en onderzoeken doen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om fraude, waaronder frauduleuze aanmeldingen, te voorkomen of op te sporen en audits/onderzoeken te doen. Wij doen dit voor risicomanagement en om de continuïteit en reputatie van het bedrijf te waarborgen.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang.

2. Voldoen aan wet- en regelgeving

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om te voldoen aan wet- en regelgeving. Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te gebruiken. Zoals voor de belastingwetten (btw, energiebelasting) of het prijsplafond voor gas, energie en warmte. Maar soms ook voor derden, zoals de politie als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, of een toezichthouder of voor CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek).
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

3. Financiële verantwoording, audits en accountantscontroles

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens voor onze financiële verantwoording aan partnerbedrijven, voor het uitvoeren van interne of externe audits en om accountantscontroles uit te voeren. Denk bijvoorbeeld aan een externe audit die wij laten uitvoeren op de toegankelijkheid van onze website en apps.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang.

4. Delen met een externe partij bij (de voorbereiding op een) fusie, overname of wijziging in de zeggenschap van het bedrijf

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om eventuele overdracht te regelen, zoals fusie of een overname van het bedrijf(sonderdeel).
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang.

5. Het waarborgen van een veilige en betrouwbare IT-omgeving en de beveiliging van jouw persoonsgegevens

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om een veilige en betrouwbare IT-omgeving te waarborgen. Denk hierbij aan het monitoren van de hoeveelheid sitebezoekers of het aantal downloads. Ook passen we voor besloten omgevingen multifactor authenticatie toe wanneer het nodig is.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang, namelijk om de functionaliteit en veiligheid van onze netwerken te waarborgen en de bescherming van onze (persoons)gegevens.

6. Het ontwikkelen, gebruiken en trainen van Artificiële Intelligentie (AI)

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	Wij maken gebruik van AI-toepassingen bij het verlenen van onze diensten en producten. Deze toepassingen gebruiken jouw persoonsgegevens. Zo gebruiken wij een chatbot op onze website. Het kan ook voorkomen dat wij jouw persoonsgegevens gebruiken om de toepassing te ontwikkelen, waardoor we je beter kunnen helpen. Wanneer wij dit doen zullen wij hierover transparant zijn.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van onze gerechtvaardigd belangen, namelijk om de klantervaring te optimaliseren, producten en diensten te kunnen ontwikkelen en om de functionaliteit en veiligheid van onze netwerken te waarborgen.

7. Het verkopen van vorderingen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?	We gebruiken je persoonsgegevens om de vorderingen die we eventueel hebben te verkopen aan partijen die de invordering verder voor ons regelen. Natuurlijk proberen we er eerst samen uit te komen door bijvoorbeeld een persoonlijke betalingsregeling af te spreken. In uitzonderlijke gevallen, wanneer dit niet lukt, kunnen wij besluiten je vordering te verkopen.
---	--

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?	We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang, namelijk ons belang om onze vorderingen te incasseren en onze financiële belangen te beschermen.
--	--

2.4 We werken samen met derde partijen voor een goede dienstverlening

We lichten toe met wie wij je gegevens delen en waarom:

- **Je distributiesysteembeheerder:** je distributiesysteembeheerder is verantwoordelijk voor je aansluiting. Daarnaast is je distributiesysteembeheerder verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en/of gas naar je aansluiting. Op grond van wet-en regelgeving verstrekken wij persoonsgegevens aan de distributiesysteembeheerder. Denk hierbij bijvoorbeeld aan je geboortedatum, e-mailadres en KvK-nummer. Daarnaast hebben we afspraken vastgelegd in de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op je leveringsovereenkomst.
- **Installateurs:** Om de installatie van jouw product te verzorgen, delen we je persoonsgegevens met een partij die de installatie uitvoert. Wanneer je bijvoorbeeld een laadpaal bij ons koopt, werken wij met installateurs.
- Politie, gemeente, toezichthouders (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens of de ACM), CBS en de Belastingdienst. Wij verstrekken alleen gegevens als we dit volgens de wet verplicht zijn.
- **Bedrijven binnen de Vattenfall-groep:** Wij delen je persoonsgegevens met andere groepsmaatschappijen binnen de Vattenfall-groep wanneer dit noodzakelijk is.
- Adviseurs, waaronder advocaten, accountants, auditors.
- **Data-entrybedrijven:** Deze bedrijven helpen ons bij het optimaliseren van marketingprocessen en de uitvoering van campagnes.
- **Callcenterbedrijven:** Om je te helpen bij al je vragen en verzoeken. Ook kunnen wij deze bedrijven inschakelen voor marketing- en salesactiviteiten. Wij werken bijvoorbeeld met Vattenfall Klantenservice N.V.
- Partnerbedrijven voor verkoopactiviteiten aan de deur (huis-aan-huis).
- **Incassobureaus, deurwaarders en bewindvoerders:** als je niet of niet op tijd je rekeningen betaalt, kunnen wij de vordering in handen geven van een deurwaarder of incassobureau. Daarnaast werken we samen met diverse bewindvoerders.
- **Marktonderzoeksbureau:** voor onderzoek zoals bijvoorbeeld klanttevredenheids-onderzoek.
- **Marketing- en salesbureaus:** Om ons te helpen bij het opzetten en uitvoeren van effectieve marketing- en salescampagnes.
- Financiële instellingen en payment serviceproviders voor betalingen.
- **Kredietinformatiebureau:** om te kunnen toetsen of je straks onze energienota's kunt betalen.
- **Schuldhulpinstanties zoals je gemeente:** dit doen wij niet zonder je toestemming of nadat je hierover bent geïnformeerd.
- **Commerciële samenwerkingspartners:** wij werken samen met derde partijen voor het aanbieden van onze diensten en producten. Denk aan een prijsvergelijker of een partij die elektrische auto's verkoopt en je een aanbod doet om bij ons een laadpaal te kopen.
- **IT-dienstverleners:** voor aanvullende of ondersteunende diensten om onze producten en diensten te leveren.
- **EnergieNL (brancheorganisatie) of andere energieleveranciers:** als je bij ons een klacht indient over vervelende verkooppraktijken, geven wij de klacht door om misstanden tegen te gaan (tenzij je dat niet wil).

Voor zover deze derde partijen voor hun werkzaamheden de beschikking krijgen over persoonsgegevens, hebben wij duidelijke technische en organisatorische afspraken gemaakt om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

We werken met derde partijen binnen en buiten Europa. Als het buiten Europa is, dan maken we afspraken volgens de regels die gelden bij internationale doorgifte van persoonsgegevens. We gebruiken de standaardbepalingen voor gegevensbescherming die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie en nemen, indien nodig, aanvullende waarborgen. Of het betreffende land waar de persoonsgegevens worden verwerkt, biedt een passend beschermingsniveau vergelijkbaar met Europa op basis waarvan doorgifte mogelijk is. De Europese Commissie heeft hiervoor dan een adequaatheidsbesluit vastgesteld: [Het Adequaatheidsbesluit van Europese Commissie](#). Wil je meer weten over de passende waarborgen die Vattenfall afsprekt bij een internationale overdracht van persoonsgegevens? Stuur dan een e-mail naar data.protection.netherlands@vattenfall.com en vraag naar 'internationale doorgifte van persoonsgegevens'.

2.5 Wij bewaren je persoonsgegevens niet langer dan nodig is

Vattenfall bewaart persoonsgegevens zo lang als nodig is voor de in dit Privacy Statement omschreven doeleinden. Hoe lang wij persoonsgegevens bewaren, is afhankelijk van de categorie gebruikers waarop de persoonsgegevens betrekking hebben, doeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld en of bepaalde persoonsgegevens bewaard moeten worden als er een verwijderverzoek is gedaan.

- Zeven jaar na einde van de overeenkomst: tot dan bewaren we alleen de persoonsgegevens die nodig zijn om te voldoen aan onze fiscale verplichtingen. Daarnaast verplicht de Energiewet ons om administratie inzake overeenkomsten voor een periode van vijf jaar te bewaren.
- Wanneer je ons toestemming hebt gegeven om iedere dag de meterstanden van je slimme meter op te vragen bij de distributiesysteembeheerder (elk kwartier de elektriciteitstanden en/of elk uur de gasstanden), bewaren wij deze meterstanden vier jaar lang vanaf het moment dat wij de meterstanden hebben ontvangen, tenzij je je toestemming hebt ingetrokken of wanneer we een andere grondslag hebben om je gegevens langer te bewaren.
- Aan de telefonische opnames voor kwaliteits- en trainingsdoelstellingen is een maximale bewaartermijn van 3 maanden verbonden.
- Om je te benaderen om weer klant bij Vattenfall te worden, kunnen we je tot 4 jaar na beëindiging van de overeenkomst een nieuwe aanbieding doen. Wil je dat niet, dan kun je bezwaar maken. Bekijk meer informatie bij artikel 3, 'Deze rechten heb je'.
- De scores van klanttevredenheidsonderzoeken worden 7 jaar bewaard ten behoeve van analysedoeleinden. Worden bij deze onderzoeken open vragen beantwoord, dan bewaren wij deze antwoorden 3 jaar.
- Voor de toetsing op betaalgedrag maken we gebruik van de bij ons bekende gegevens over je betaalgedrag van de afgelopen 3 jaar of wij laten een ander bedrijf voor ons deze kredietwaardigheidsstoets uitvoeren. Het resultaat van de externe kredietwaardigheidsstoets wordt maximaal 5 maanden bewaard.
- Persoonsgegevens die wij hebben verzameld in documenten rondom het prijsplafond moeten wij 10 jaar bewaren. Op grond van de Subsidieregeling bekostiging plafond energietarieven kleinverbruikers 2023 bewaren wij de administratie met betrekking tot het prijsplafond, waaronder jaar- en eindfacturen tot 10 jaar na de datum van de beschikking tot subsidievaststelling.

3. Deze rechten heb je

In ons Privacy Statement willen we je duidelijk uitleggen wat je rechten zijn. Want alleen als je ze kent, kun je er gebruik van maken. We lichten ze hieronder toe:

3.1 Recht op inzage in je persoonsgegevens

Je hebt het recht om te zien welke persoonsgegevens wij van je hebben en waarvoor wij ze gebruiken. In [Mijn Vattenfall](#) onder 'Mijn gegevens', zie je sowieso de gegevens die wij van je hebben en kunnen gebruiken. Wil je liever een overzicht per e-mail ontvangen, ga dan naar Mijn gegevens en klik op de link 'Inzage persoonsgegevens'. Een brief sturen naar ons postadres of [contact](#) met ons opnemen kan natuurlijk ook. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je aanvullende vragen stellen om jouw identiteit vast te stellen. We kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Tip: kijk op de website van de [Rijksoverheid](#) hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.2 Recht op wijzigen van je persoonsgegevens

Je hebt het recht je persoonsgegevens te laten wijzigen als deze onjuist of onvolledig zijn. Wil je je persoonsgegevens laten wijzigen, neem dan contact met ons op of stuur een brief aan ons postadres. Geef aan welke persoonsgegevens we moeten wijzigen en waarom.

Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je nadere vragen stellen om jouw identiteit vast te stellen. Wij kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons. Tip: kijk op de website van de [Rijksoverheid](#) hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.3 Recht op verwijderen van je persoonsgegevens

Je hebt ook het recht je persoonsgegevens te laten verwijderen. Dit kan als:

- Je persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld
- Je de toestemming voor verwerking hebt ingetrokken en er geen andere rechtsgrond is voor de verwerking
- Je bezwaar hebt gemaakt tegen verwerking voor direct marketing of profilering
- Er geen gerechtvaardigd belang meer is voor de verwerking
- Je persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt blijken

Wil je persoonsgegevens laten verwijderen, neem dan contact met ons op of stuur een brief naar ons postadres. Geef aan welke persoonsgegevens we moeten verwijderen en waarom.

Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen we je aanvullende vragen stellen om je identiteit vast te stellen.

Het kan zijn dat we niet of niet volledig aan je verzoek kunnen voldoen. Soms zijn we namelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens te bewaren. Bijvoorbeeld voor de Belastingdienst.

3.4 Recht op dataportabiliteit, download je persoonsgegevens

Je hebt het recht je persoonsgegevens te downloaden. Dit kan makkelijk zijn als je ze wilt hergebruiken of om ze door te geven aan een ander bedrijf. Je regelt dat eenvoudig in [Mijn Vattenfall](#). Ga naar Mijn Gegevens en klik op de link 'dataportabiliteit'. Je gegevens worden nu als .csv bestand gedownload. Contact opnemen of een brief sturen naar ons postadres kan ook. Vraag dan om dataportabiliteit van je persoonsgegevens.

Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je nadere vragen stellen om je identiteit vast te stellen. Wij kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons. Tip: kijk op de website van de [Rijksoverheid](#) hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

Als een bedrijf dit recht voor jou aanvraagt, hebben wij een machtiging van jou nodig. We willen zeker weten dat dit bedrijf het in opdracht van jou aanvraagt.

3.5 Recht op beperking

Wil je een beperking van een bepaalde verwerking van je persoonsgegevens? Dat kan in de volgende situaties:

- Gedurende de periode dat wij de juistheid van je persoonsgegevens op je verzoek controleren.
- De verwerking van je persoonsgegevens is onrechtmatig en je vraagt beperking van deze verwerking en niet de verwijdering ervan.
- Wij hebben je persoonsgegevens niet meer nodig, maar je hebt deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.
- Gedurende de periode dat je een antwoord afwacht op de vraag of wij voor een bepaalde verwerking een gerechtvaardigd belang hebben.

Wil je het recht op beperking opvragen, stuur dan een brief naar ons postadres of neem contact met ons op. Geef aan welke verwerking van je persoonsgegevens moeten worden beperkt en waarom.

Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je nadere vragen stellen om je identiteit vast te stellen. Wij kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons.

Tip: kijk op de website van de [Rijksoverheid](#) hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.6 Recht van bezwaar

Recht van bezwaar tegen direct marketing

Natuurlijk houden we je graag op de hoogte van onze activiteiten, aanbiedingen, nieuwe producten of diensten. Maar we begrijpen het ook als je dit niet wilt. Wist je dat je ook zelf kunt bepalen hoe wij je informeren? Je kiest gewoon wat je wilt. Via recht van bezwaar geef je je wensen aan. Onze commerciële berichten stoppen we dan. Of we gebruiken alleen nog de manier die je hebt gekozen.

Recht van bezwaar tegen profilering

Wij informeren je over producten en diensten die relevant zijn voor jou. Met behulp van data-analyses kunnen we je aanbiedingen doen die bij je passen. Ook hiervoor kun je bij ons aangeven dat je dit liever niet wilt. Gebruik hiervoor je recht van bezwaar tegen profilering.

Recht van bezwaar vraag je aan via:

- Recht van bezwaar (tegen direct marketing en/of profilering)
- Chat of contact met onze klantenservice
- Per brief: Postbus 40021, 6803 HA Arnhem

Recht van bezwaar bij gerechtvaardigd belang

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van je persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Wil je hiervan gebruikmaken, stuur een e-mail naar data.protection.netherlands@vattenfall.com en geef aan waarom je bezwaar maakt en welk gerechtvaardigd belang het betreft. In artikel 2.3, 'Hiervoor kunnen we je persoonsgegevens gebruiken' vind je tegen welke verwerkingen je bezwaar kunt maken.

Wij beoordelen of we aan je bezwaar tegemoet kunnen komen. Het kan zijn dat we, ondanks je bezwaar, toch een gerechtvaardigd belang hebben de persoonsgegevens te blijven gebruiken. Heb je bezwaar tegen het ontvangen van commerciële boodschappen of tegen de daarop gebaseerde profilering? Laat het ons weten via vattenfall.nl/service/contact/privacy/recht-van-bezwaar/aanvraag/ of de Energie-app bij 'Privacy en voorkeuren' onder 'Direct regelen'. We stoppen dan direct.

4. Telemarketing

4.1 Wanneer bellen we je met een aanbieding?

We bellen je alleen als je klant van ons bent of korter dan vier jaar geleden bent geweest en je hiertegen geen bezwaar hebt gemaakt. We bellen ook als je hiervoor toestemming hebt gegeven. We bellen je dan alleen over aanbiedingen, nieuwe producten of diensten van Vattenfall.

Als je dit niet wilt, laat het dan via het [recht van bezwaar](#) aan ons weten of trek je toestemming in.

4.2 Als je langer dan vier jaar geen klant meer bent, bellen we alleen met jouw toestemming

Ben je langer dan vier jaar geen klant meer bij ons? Of heb je in het verleden aangegeven dat wij je niet mogen bellen? Dan mogen we je alleen bellen als je ons hiervoor toestemming hebt gegeven. We bellen je dan alleen over aanbiedingen, nieuwe producten of diensten van Vattenfall. Nadat je toestemming hebt gegeven bewaren we je gegevens maximaal vijf jaar.

Jouw toestemming om gebeld te worden kun je op ieder moment intrekken. Dit doe je via het [recht van bezwaar](#). Zolang je je toestemming niet hebt ingetrokken, kunnen we je bellen zoals we hierboven hebben uitgelegd.

5. Beveiliging persoonsgegevens

5.1 Ga zelf ook altijd zorgvuldig om met je persoonsgegevens

We begrijpen dat je, net als iedereen, inmiddels veel wachtwoorden nodig hebt. We adviseren je ze altijd goed en veilig te bewaren. Want helaas zijn er oplichters die je gegevens proberen te stelen via 'phishing'. Weet je niet zeker of een mail van ons is, bekijk dan onze mailadressen. En twijfel je, neem dan vooral contact met ons op. We raden je aan je laptop, pc, telefoon (apparaten met persoonlijke gegevens) regelmatig te updaten. Gebruik ook een anti-virusvoorziening. Daarmee voorkom je kwaadaardige software.

Verder raden we af om je apparaten te 'rooten' of 'jailbreaken'. Hiermee gooi je als het ware je beveiliging weer weg. Voor advies en tips verwijzen we je graag naar veiliginternetten.nl.

5.2 Persoonsgegevens en Vattenfall

We nemen de beveiliging van je gegevens zeer serieus. Je wilt veilig contact met ons opnemen en de website bezoeken. We willen voorkomen dat je gegevens op straat komen te liggen. Daarom hebben we passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om te zorgen dat je gegevens goed beveiligd zijn en alleen voor specifieke doeleinden worden verwerkt. Bij onze beveiliging houden we rekening met de verwerkingsrisico's van je gegevens, vooral als gevolg van verlies of onrechtmatig gebruik van je gegevens, zoals:

1. We zorgen ervoor dat je account is beveiligd, zodat het zo moeilijk mogelijk wordt voor anderen om in te loggen en bij je gegevens te komen. Zo wordt onder andere je wachtwoord versleuteld bij ons opgeslagen.
2. We voeren op onze website en app regelmatig geautomatiseerde veiligheids-scans uit.
3. Communicatie via de website of e-mail vindt versleuteld, gecontroleerd en veilig plaats.
4. We houden continu in de gaten of er (stiekem) inbraakpogingen worden ondernomen. Wij repareren kwetsbaarheden.
5. We gebruiken de laatste technologieën om de beschikbaarheid en veiligheid van onze shop te bevorderen.
6. We zorgen ervoor dat we up-to-date zijn met onze software en technologie.
7. We hebben veel systemen die met elkaar communiceren. Wanneer we je gegevens van het ene naar het andere systeem sturen, gebeurt dit veilig en gecontroleerd.
8. We beschermen onze systemen tegen malware, virussen, cryptoware en hacking software.
9. Onze medewerkers hebben verschillende toegangsrechten. Hiermee streven we ernaar dat alleen medewerkers die dat voor de uitvoering van hun functie nodig hebben, je gegevens kunnen inzien voor specifieke doeleinden.
10. We loggen pogingen tot inbraak en het gebruik van je klantgegevens door onze medewerkers, zodat wij kunnen bijhouden wat er gebeurt. Mochten loggegevens tot personen herleidbaar zijn, dan is er sprake van verwerking van je gegevens. We verwijderen of anonimiseren logs dan ook zodra ze niet meer noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden gelogd.

6. Heb je een vraag of klacht over je privacy?

Goed om te weten is dat wij een functionaris gegevensbescherming (Data Protection Officer) hebben aangesteld. Dit is voor advies aan de organisatie en om toezicht te houden op de naleving van de privacy wet- en regelgeving binnen Vattenfall. Heb je een vraag, opmerking of klacht over dit Privacy Statement? Neem dan contact op met onze Data Protection Officer: data.protection.netherlands@vattenfall.com

We doen er alles aan je zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht. In dat geval is het mogelijk je klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens in te dienen. Je doet dit via <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap>.