

# Vattenfall Privacy Statement

Zo weet u precies wat uw rechten en onze plichten zijn.

**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 verwerken van je persoonsgegevens. Hieronder 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 een 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.

## 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. Of je nu een nieuwe klant van ons wordt, klant bent, klant bent geweest, een offerte aanvraagt, je mailadres doorgeeft, je abonneert op onze nieuwsbrief, onze app(s) gebruikt, met ons belt of chat, na elk contact leggen wij persoonsgegevens van je vast. Hieronder leggen we je uit op basis van welke wettelijke grondslag wij persoonsgegevens bewaren, met welk doel en welke persoonsgegevens wij hiervoor gebruiken.

### 2.2 Welke persoonsgegevens leggen wij vast?

Wij kunnen de volgende persoonsgegevens van je verwerken:

- 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 netbeheerder en of je het liefst digitaal of per post berichten van Vattenfall ontvangt.
- Gegevens naar aanleiding van een contact met een (ex-)klant of potentiële klant, zoals terugbelverzoek, wijziging contactgegevens, een klacht, een reactie op social media of het verzoek geen commerciële boodschappen meer te ontvangen.
- Financiële gegevens, zoals aanmelding bij schuldhulp, de betaalhistorie, betaalgedrag, kredietscore, de betaling van een waarborgsom.

- Je gebruikersnaam bij aanmelding voor de persoonlijke omgeving van Mijn Vattenfall, of ons loyaliteitsprogramma, of bij gebruik van een van onze apps. Voor ons loyaliteitsprogramma verwerken 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, verwerken wij verschillende gegevens. We verwerken informatie over jouw type auto, de locatie van je privé laadpaal en de laadvoorkeuren die je instelt. Ook verwerken wij gegevens over je type contract. En als dat voor jou geldt ook de tijdsblokken met verschillende tarieven voor je laadsessie. Daarnaast verwerken we, als je dat wilt, 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 klik-gegevens bij een bezoek aan onze websites. De verwerking van gegevens hangt af van je instellingen. Meer informatie over ons cookie statement vind je op [vattenfall.nl/cookieverklaring](https://vattenfall.nl/cookieverklaring)
- Ook uit externe databronnen ontvangen wij persoonsgegevens. Dit is informatie uit openbare bronnen zoals het BAG of het Kadaster en ook van klantinformatiebedrijven. De soorten gegevens die wij verwerken, 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 “bepalen klantwaarde”.
- Device gegevens om te bepalen of we je de desktopversie van onze website of de mobiele versie van onze website moeten laten zien voor een goede werking van onze website.

### **2.3 Hiervoor kunnen we je persoonsgegevens gebruiken**

Hieronder geven we aan waar we je persoonsgegevens voor kunnen gebruiken. Het is dus niet zo dat we dit altijd doen. Maar zo weet je wel precies wat mogelijk is. We kunnen je persoonsgegevens gebruiken om:

- Je aanvraag voor een product of dienst te beoordelen en te accepteren.
- Elektriciteit, gas en/of warmte of een ander product of dienst aan je te leveren.
- Je (slimme) meterstanden te verwerken voor het sturen van een factuur, je overstap naar ons of een andere leverancier te verzorgen of je verhuizing te regelen.
- Je te registreren voor Mijn Vattenfall, zodat je zelf je energiezaken regelt wanneer je wilt.
- Je vraag te beantwoorden, via de telefoon, e-mail, WhatsApp, chat, app of andere sociale media.
- Je te informeren. Bijvoorbeeld over je energieverbruik, je tarieven en veranderingen in je energiekosten (energiebelasting en netbeheerkosten). 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.
- Een klacht, geschil of vordering te behandelen.
- Onze dienstverlening te verbeteren. Als je telefonisch contact opneemt, nemen wij het gesprek op. We gebruiken dit alleen voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. Natuurlijk word je hierover vooraf geïnformeerd.
- Schulden in het kader van (gemeentelijke) schuldhulpverlening te voorkomen en verminderen.
- Betaalgedrag te toetsen. We toetsen bij of na het aangaan van de leveringsovereenkomst (maar voordat we starten met de energielevering) je betaalgedrag, waarbij we een inschatting maken 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 hier lezen in het privacy statement: [edrcreditservices.nl/privacy-statement/](https://edrcreditservices.nl/privacy-statement/). Daarin staat ook hoe je je rechten, zoals recht op inzage, bezwaar, verbetering en wissing 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 voor de levering van elektriciteit en gas 2017.

- Je persoonlijk incassotraject effectief en efficiënt te maken, hiervoor maken we gebruik van geautomatiseerde processen.
- Je nieuwsbrieven, magazines, aanbiedingen voor producten en diensten of andere marketingberichten te sturen. Voor onze marketingberichten kunnen we verschillende kanalen gebruiken, zoals e-mail, website, apps (zoals de Vattenfall Energie App), social media en je persoonlijke onlineaccounts, zoals Mijn Vattenfall.
- Te bepalen of we je kortingen of aanbiedingen kunnen geven voor soortgelijke producten en/of diensten van de Vattenfall Groep.
- 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.
- Klanttevredenheidsonderzoek te doen waarmee we onze producten, diensten of dienstverlening kunnen verbeteren.
- Interne verbeteranalyses te doen. We streven ernaar onze klanten optimaal te bedienen. We zijn continu bezig met het verbeteren van onze producten en onze dienstverlening. Hierbij maken we ook 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 ‘Welke persoonsgegevens leggen wij vast’. Bij deze analyses trekken we algemene conclusies over klantgroepen. Voorbeelden van verbeter analyses:
  - Analyses ter verbetering van onze huidige en nieuwe producten en/of 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.
- Persoonlijke, relevante aanbiedingen te doen via diverse kanalen (zoals e-mail, telefonie 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.
  - Van onze klanten weten we welk energiecontract ze hebben en wat het verbruik is. Hierdoor kunnen we bij bijvoorbeeld het aflopen van je energiecontract 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 “cookie” gegevens 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, als je korter dan 4 jaar geleden klant bij ons was, gebruiken we ook de historische klantgegevens (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 huiskenmerken (bouwjaar, oppervlakte, type woning/pand, ligging/urbanisatiegraad en, indien beschikbaar, het energielabel).

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, demografische gegevens, 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.

- Producten of diensten aan te bieden via een van de Vattenfall apps.
- Met punten van ons loyaliteitsprogramma kunnen we je als klant cadeaus en voordelen aanbieden
- Met Blijven Loont om je bestaande Blijven Loont-korting te berekenen en je te informeren over je klantvoordeel.
- Cookies en daarmee vergelijkbare technieken aan te bieden. Hierdoor worden onze websites persoonlijker en relevanter voor jou. Ons Cookie beleid vind je op [vattenfall.nl/cookieverklaring](https://vattenfall.nl/cookieverklaring).
- Ten behoeve van een veilige en betrouwbare IT-omgeving.
- Fraude, waaronder frauduleuze aanmeldingen, te voorkomen of op te sporen en audits/onderzoeken te doen.
- Te voldoen aan wet- en regelgeving. Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te verwerken. Zoals voor de Belastingdienst (btw, energiebelasting). Maar soms ook voor derden, zoals de politie als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, of aan een toezichthouder.
- Je aanmelding of opzegging aan de netbeheerder die verantwoordelijk is voor de aansluiting en het transport van elektriciteit en/of gas en/of stadswarmte doorgeven. Dit staat beschreven in de Algemene voorwaarden voor de levering en gas van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers.
- Schuldhulpverlening te regelen als dat wenselijk is. Dit doen wij natuurlijk alleen met jouw toestemming of als wij je hierover geïnformeerd hebben.
- Accountantscontroles te kunnen uitvoeren.
- Persoonsgegevens te kunnen verwerken en delen met een externe partij bij (de voorbereiding op een) fusie, overname of wijziging in de zeggenschap van het bedrijf.
- Je een energieadvies en/of bespaaradvies te geven online of tijdens een persoonlijke afspraak.
- Huis aan huis looplijsten te maken, op basis waarvan we aan de deur verkoop en/of adviesgesprekken voeren met klanten en potentiële klanten.
- Je verhuizing of overstap van energieleverancier administratief snel en goed te verwerken en je te informeren over mogelijke opzegboetes. In de Informatiecode Elektriciteit en Gas (zie [overheid.nl](https://overheid.nl)) zijn hiervoor regels vastgelegd. Bij een overstap informeren wij ook je huidige leverancier zodat zij je kunnen informeren over een mogelijke boete.
- Gegevens op te vragen over je verbruik in het Toegankelijk Meet Register (TMR). Een register waarin meterstanden en verbruiken van alle aansluitingen worden beheerd die energieleveranciers onder bepaalde voorwaarden kunnen raadplegen.

- Je gegevens te delen met partnerbedrijven als je hiervoor toestemming geeft, bijvoorbeeld bij contact aan de deur. 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 gegevens.
- 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.
- Persoonlijke marketing via onze of andere websites kunnen we alleen gebruiken als je akkoord bent gegaan met ons cookiestatement.
- Vattenfall maakt gebruik van Facebook Custom Audience. Dit doen wij alleen als je ons hiervoor toestemming hebt gegeven. 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 hiervoor wel ingelogd zijn): <https://www.facebook.com/adpreferences/advertisers/>
  - Privacy beleid: <https://nl-nl.facebook.com/privacy/explanation>
- Vattenfall maakt gebruik van services van Google waaronder Google Customer Match. Dit doen wij alleen als je ons hiervoor toestemming hebt gegeven. 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 getoond bij Google in bent gegaan. Meer informatie over hierover kan je vinden via:
  - <https://support.google.com/a/answer/9934697?sjid=38006183097040525-EU>
  - <https://policies.google.com/privacy?hl=en#whycollect>

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.

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

- Je kan 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.

En tot slot, goed om te weten: Wij verkopen je persoonsgegevens niet aan bedrijven buiten de Vattenfall groep die je gegevens voor eigen commerciële en marketing doeleinden gebruiken.

## 2.4 Wanneer mogen wij je persoonsgegevens gebruiken?

Wij mogen je persoonsgegevens alleen verzamelen en verwerken als er een zogenaamde wettelijke grondslag voor is. Dit zijn de wettelijke grondslagen:

- Voor het uitvoeren van de overeenkomst: Je vraagt energie bij ons aan en wij zorgen ervoor dat onze energie en de energienota op het juiste adres wordt afgeleverd.
- Na toestemming: Alleen met jouw toestemming mogen wij bijvoorbeeld de interval meterstanden (kwartier-/ uur-waarden) van je slimme meter uitlezen. Hebben wij je toestemming nodig? Dan vragen wij hierom op dat moment. Je hebt altijd het recht eenmaal gegeven toestemming in te trekken. De desbetreffende verwerking wordt dan door ons gestaakt. De verwerkingen van je persoonsgegevens die al hebben plaatsgevonden, zullen worden verwijderd. Uitzondering hierop is wanneer er een wettelijke verplichting is om deze persoonsgegevens te bewaren, bijvoorbeeld voor fiscale doeleinden. Hoe kun je je toestemming intrekken? Ga naar Mijn Vattenfall en bij Mijn Verbruik kun je bij 'Instellingen ophalen meterstanden', je toestemming intrekken.
- Op basis van de wet: Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te verwerken. Zoals voor de Belastingdienst (btw, energiebelasting). Maar soms ook voor derden, zoals de politie, als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, of de toezichthouder. Ook zijn we volgens de wet verplicht je te informeren over je energieverbruik, je tarieven en veranderingen in je energiekosten.
- Als sprake is van gerechtvaardigd belang. Dit betekent dat we voor deze verwerkingen van je persoonsgegevens een gerechtvaardigd belang hebben. Bij het vaststellen van dit gerechtvaardigd belang worden ook altijd je rechten en belangen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens afgewogen tegen de belangen van Vattenfall. Het gerechtvaardigd belang van Vattenfall is gelegen in:
  - Het waarborgen van de functionaliteit en veiligheid van onze netwerken.
  - Fraude monitoring, preventie en detectie ten behoeve van risicomangement en om de continuïteit en reputatie van het bedrijf te waarborgen.
  - Marketingactiviteiten en profilering: om persoonlijk en relevant te kunnen zijn in het aanbieden van onze producten en/of diensten naar je toe. Denk aan het geven van energiebesparingsadviezen, 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 van adviezen over hoe je kunt besparen op je stroom- en gasverbruik met een persoonlijk bespaarplan.
  - Voor een effectief en efficiënt persoonlijk incassotraject, hiervoor maken we gebruik van geautomatiseerde processen.
  - Toetsing op betaalgedrag: Wij toetsen bij en/of na het aangaan van de leveringsovereenkomst, maar voordat de levering start, of je straks onze energienota's kunt betalen. Zodat we allebei geen 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 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](https://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.

- Het doen van klanttevredenheidsonderzoeken ter verbetering van onze producten en diensten en onze service aan jou.
- Eventuele overdracht te regelen, zoals fusie of een overname van het bedrijfs(onderdeel).
- Meeluisteren en opnemen van telefoongesprekken: voor kwaliteitscontrole en trainingsdoeleinden ter verbetering van de service aan jou.
- Je betalingsherinneringen te sturen via e-mail, brief of WhatsApp. Wij gebruiken je telefoonnummer alleen als je dat aan ons hebt doorgegeven (als je klant wordt of als je het daarna bij je klantgegevens hebt aangepast) en als je in de afgelopen 18 maanden contact met ons hebt opgenomen via WhatsApp.

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Wil je hiervan gebruikmaken, stuur een mail naar [data.protection.netherlands@vattenfall.com](mailto:data.protection.netherlands@vattenfall.com) en geef aan waarom je bezwaar maakt en welk gerechtvaardigd belang het betreft.

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 verwerken. 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](https://vattenfall.nl/service/contact/privacy/recht-van-bezwaar/aanvraag). We stoppen dan direct.

## **2.5 We werken samen met derde partijen voor een goede dienstverlening**

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

- Met je netbeheerder: Je netbeheerder is namelijk verantwoordelijk voor je aansluiting. Daarnaast is de netbeheerder verantwoordelijk voor het transport van elektriciteit en/of gas naar je aansluiting. Natuurlijk houden we ons allebei aan vooraf gemaakte afspraken. Onze afspraken zijn vastgelegd in de 'Algemene Voorwaarden voor levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers'.
- Met politie, gemeente, toezichthouders (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens of de ACM) en de Belastingdienst. Wij verstrekken alleen gegevens als we dit volgens de wet verplicht zijn.
- Met adviseurs waaronder advocaten, accountants, auditors.
- Met data-entrybedrijven: Deze bedrijven helpen ons bij optimaliseren van marketingprocessen en uitvoering van campagnes.
- Met callcenterbedrijven: Om je te helpen bij al je vragen en verzoeken. Ook kunnen wij deze bedrijven inschakelen voor marketing en sales activiteiten.
- Met partnerbedrijven voor verkoopactiviteiten aan de deur (huis-aan-huis).
- Met 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.
- Met marktonderzoeksbureau: voor onderzoek zoals bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoek.
- Met marketing en sales bureaus: Om ons te helpen bij het opzetten en uitvoeren van effectieve marketing en sales campagnes.
- Met financiële instellingen en payment serviceproviders ten behoeve van betalingen.
- Met een kredietinformatiebureau: Om te kunnen toetsen of je straks onze energienota's kunt betalen.

- Met schuldhulpinstanties zoals je gemeente: Dit doen wij niet zonder je toestemming of nadat je hierover bent geïnformeerd.
- Met prijsvergelijking websites: Zij verstrekken informatie over onze aanbiedingen op hun website.
- En ook aan IT-dienstverleners: Voor aanvullende of ondersteunende diensten om onze producten en diensten te leveren.

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](mailto:data.protection.netherlands@vattenfall.com) en vraag naar 'internationale doorgifte van persoonsgegevens'.

## **2.6 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;
- Wanneer je ons toestemming hebt gegeven om iedere dag de meterstanden van je slimme meter uit te lezen (elk kwartier de elektriciteitsstanden 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;
- 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. Zie verder bij: "Deze rechten heb je"
- De scores van klanttevredenheidsonderzoeken worden 7 jaar bewaard ten behoeve van analyse doeleinden; 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 kredietwaardigheidstoets uitvoeren. Het resultaat van de externe kredietwaardigheidstoets wordt maximaal 5 maanden bewaard.



### 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 email 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. Vraag om inzage in je persoonsgegevens en geef je naam, adres en telefoonnummer aan ons door. 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. We 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.

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 data portabiliteit, 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 'data portabiliteit'. Je gegevens worden nu als .csv bestand gedownload. Maar contact opnemen of een brief sturen naar ons postadres kan ook. Vraag dan om data portabiliteit van je persoonsgegevens. Wij vragen je naam, adres en telefoonnummer.

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.

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van je persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Kijk hiervoor onder het kopje “2.4 Wanneer mogen wij je persoonsgegevens gebruiken” en dan bij de 4<sup>e</sup> bullet. Hier zie je tegen welke verwerkingen je bezwaar kunt maken en hoe je dit aanvraagt.

## **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 via [vattenfall.nl/privacy/recht-van-bezwaar](https://vattenfall.nl/privacy/recht-van-bezwaar) 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 via [vattenfall.nl/privacy/recht-van-bezwaar](https://vattenfall.nl/privacy/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 antivirus voorziening. 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](https://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 en dat niemand van buiten of van binnen kan inloggen en bij je gegevens kan 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 en nemen maatregelen bij inbraak.
5. We gebruiken de laatste technologieën om de beschikbaarheid en veiligheid van onze shop te garanderen.
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. Alleen medewerkers die dat voor de uitvoering van hun functie nodig hebben, kunnen je gegevens inzien voor specifieke doeleinden.
10. We loggen pogingen tot inbraak en het gebruik van je gegevens 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 nog te weten dat wij een functionaris gegevensbescherming (Data Protection Officer) hebben aangesteld. 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](mailto: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 [autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap](https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap)