

**1. Allgemeine Informationen**

Die Stadtwerke Duisburg AG ist ein Unternehmen der Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH (DVV).

Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten ernst und möchten, dass Sie sich beim Besuch unserer Internetseiten sicher und wohlfühlen. Dienstanbieter im Sinne des Telemediengesetzes (TMG) bzw. Verantwortlicher im Sinne der Europäischen Datenschutzgrundverordnung [EU DSGVO]:

Stadtwerke Duisburg AG  
Bungertstraße 27  
47053 Duisburg  
E-Mail: [service@stadtwerke-duisburg.de](mailto:service@stadtwerke-duisburg.de)  
Fax: 0203 39 39 40

Die folgenden Hinweise geben einen einfachen Überblick darüber, was mit Ihren personenbezogenen Daten passiert, wenn Sie unsere Website besuchen. Personenbezogene Daten sind alle Daten, mit denen Sie persönlich identifiziert werden können. Ausführliche Informationen zum Thema Datenschutz entnehmen Sie unserer unter diesem Text aufgeführten Datenschutzerklärung.

**Wie erfassen wir Ihre Daten?**

Ihre Daten werden zum einen dadurch erhoben, dass Sie uns diese mitteilen. Hierbei kann es sich z.B. um Daten handeln, die Sie in ein Kontaktformular eingeben.

Andere Daten werden automatisch beim Besuch der Website durch unsere IT-Systeme erfasst. Das sind vor allem technische Daten (z.B. Internetbrowser, Betriebssystem oder Uhrzeit des Seitenaufrufs). Die Erfassung dieser Daten erfolgt automatisch, sobald Sie unsere Website betreten.

**Wofür nutzen wir Ihre Daten?**

Ein Teil der Daten wird erhoben, um eine fehlerfreie Bereitstellung der Website zu gewährleisten. Andere Daten können zur Analyse Ihres Nutzerverhaltens verwendet werden.

**Welche Rechte haben Sie bezüglich Ihrer Daten?**

Sie haben jederzeit das Recht, unentgeltlich Auskunft über Herkunft, Empfänger und Zweck Ihrer gespeicherten personenbezogenen Daten zu erhalten. Sie haben außerdem ein Recht, die Berichtigung, Sperrung oder Löschung dieser Daten zu verlangen. Hierzu sowie zu weiteren Fragen zum Thema Datenschutz können Sie sich jederzeit unter der im Impressum angegebenen Adresse an uns wenden. Des Weiteren steht Ihnen ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu.

**Analyse-Tools und Tools von Drittanbietern**

Beim Besuch unserer Website kann Ihr Surfverhalten statistisch ausgewertet werden. Das geschieht vor allem mit Cookies und mit sogenannten Analyseprogrammen. Die Analyse Ihres Surfverhaltens erfolgt in der Regel anonym; das Surfverhalten kann nicht zu Ihnen zurückverfolgt werden. Sie können dieser Analyse widersprechen oder sie durch die Nichtbenutzung bestimmter Tools verhindern. Detaillierte Informationen dazu finden Sie in der folgenden Datenschutzerklärung. Sie können dieser Analyse widersprechen. Über die Widerspruchsmöglichkeiten werden wir Sie in dieser Datenschutzerklärung informieren.

**2. Hinweise und Pflichtinformationen**

Die Betreiber dieser Seiten nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Wir behandeln Ihre personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend der gesetzlichen Datenschutzvorschriften sowie dieser Datenschutzerklärung.

Wenn Sie diese Website benutzen, werden verschiedene personenbezogene Daten erhoben. Personenbezogene Daten sind Daten, mit denen Sie persönlich identifiziert werden können. Die vorliegende Datenschutzerklärung erläutert, welche Daten wir erheben und wofür wir sie nutzen. Sie erläutert auch, wie und zu welchem Zweck das geschieht.

Wir weisen darauf hin, dass die Datenübertragung im Internet (z.B. bei der Kommunikation per E-Mail) Sicherheitslücken aufweisen kann. Ein lückenloser Schutz der Daten vor dem Zugriff durch Dritte ist nicht möglich.

**Hinweis zur verantwortlichen Stelle**

Die verantwortliche Stelle für die Datenverarbeitung auf dieser Website ist:

Stadtwerke Duisburg AG  
Bungertstraße 27  
47053 Duisburg

Verantwortliche Stelle ist die natürliche oder juristische Person, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten (z.B. Namen, E-Mail-Adressen o. Ä.) entscheidet.

**Widerruf Ihrer Einwilligung zur Datenverarbeitung**

Viele Datenverarbeitungsvorgänge sind nur mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung möglich. Sie können eine bereits erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen. Dazu reicht eine formlose Mitteilung per E-Mail an [service@stadtwerke-duisburg.de](mailto:service@stadtwerke-duisburg.de). Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung bleibt vom Widerruf unberührt.

**Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde**

Im Falle datenschutzrechtlicher Verstöße steht dem Betroffenen ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu. Zuständige Aufsichtsbehörde in datenschutzrechtlichen Fragen ist der Landesdatenschutzbeauftragte des Bundeslandes, in dem unser Unternehmen seinen Sitz hat:

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen  
Kavalleriestraße 2-4  
40213 Düsseldorf  
Telefon: 0211/38424-0  
Fax: 0211/38424-10  
E-Mail: [poststelle@ldi.nrw.de](mailto:poststelle@ldi.nrw.de)

**Recht auf Datenübertragbarkeit**

Sie haben das Recht, Daten, die wir auf Grundlage Ihrer Einwilligung oder in Erfüllung eines Vertrags automatisiert verarbeiten, sich oder einem Dritten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format aushändigen zu lassen. Sofern Sie die direkte Übertragung der Daten an einen anderen Verantwortlichen verlangen, erfolgt dies nur, soweit es technisch machbar ist.

**SSL- bzw. TLS-Verschlüsselung**

Diese Seite nutzt aus Sicherheitsgründen und zum Schutz der Übertragung vertraulicher Inhalte, wie z.B. Bestellungen oder Anfragen, die Sie an uns als Seitenbetreiber senden, eine SSL- bzw. TLS-Verschlüsselung. Eine verschlüsselte Verbindung erkennen Sie daran, dass die Adresszeile des Browsers von „http://“ auf „https://“ wechselt, und an dem Schloss-Symbol in Ihrer Browserzeile.

Wenn die SSL- bzw. TLS-Verschlüsselung aktiviert ist, können die Daten, die Sie an uns übermitteln, nicht von Dritten mitgelesen werden.

**Recht auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Sperrung, Löschung**

Sie haben im Rahmen der geltenden gesetzlichen Bestimmungen jederzeit das Recht auf unentgeltliche Auskunft über Ihre gespeicherten personenbezogenen Daten, deren Herkunft und Empfänger und den Zweck der Datenverarbeitung und ggf. ein Recht auf Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Sperrung oder Löschung dieser Daten. Hierzu sowie zu weiteren Fragen zum Thema personenbezogene Daten können Sie sich jederzeit unter der im Impressum angegebenen Adresse an uns wenden.

**Recht auf Widerspruch**

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten auf Grundlage einer Interessenabwägung auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO vornehmen, haben Sie jederzeit das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, oder wenn es sich um Direktwerbung handelt, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Im letzteren Fall haben Sie ein generelles Widerspruchsrecht, das ohne Angabe einer besonderen Situation von uns umgesetzt wird. Zum Widerruf reicht eine formlose Mitteilung per Mail an [service@stadtwerke-duisburg.de](mailto:service@stadtwerke-duisburg.de).

**Widerspruch gegen Werbe-Mails**

Der Nutzung von im Rahmen der Impressumspflicht veröffentlichten Kontaktdaten zur Übersendung von nicht ausdrücklich angeforderter Werbung und Informationsmaterialien wird hiermit widersprochen. Die Betreiber der Seiten behalten sich ausdrücklich rechtliche Schritte im Falle der unverlangten Zusendung von Werbeinformationen, etwa durch Spam-E-Mails, vor.

**3. Datenschutzbeauftragter**

Wir haben für unser Unternehmen einen Datenschutzbeauftragten bestellt. Sie erreichen ihn unter folgender Anschrift:

Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH  
Datenschutzbeauftragter  
Bungertstraße 27  
47053 Duisburg  
E-Mail: [datenschutzbeauftragter@dvw.de](mailto:datenschutzbeauftragter@dvw.de)

**4. Datenerfassung auf unserer Website****Cookies**

Die Internetseiten verwenden teilweise sogenannte Cookies. Cookies richten auf Ihrem Rechner keinen Schaden an und enthalten keine Viren. Cookies dienen dazu, unser Angebot nutzerfreundlicher, effektiver und sicherer zu machen. Cookies sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Rechner abgelegt werden und die Ihr Browser speichert.

Die meisten der von uns verwendeten Cookies sind sogenannte „Session-Cookies“. Sie werden nach Ende Ihres Besuchs automatisch gelöscht. Andere Cookies bleiben auf Ihrem Endgerät gespeichert, bis Sie diese löschen. Diese Cookies ermöglichen es uns, Ihren Browser beim nächsten Besuch wiederzuerkennen.

Sie können Ihren Browser so einstellen, dass Sie über das Setzen von Cookies informiert werden, und Cookies nur im Einzelfall erlauben, die Annahme von Cookies für bestimmte Fälle oder generell ausschließen sowie das automatische Löschen der Cookies beim Schließen des Browsers aktivieren. Bei der Deaktivierung von Cookies kann die Funktionalität dieser Website eingeschränkt sein.

Cookies, die zur Durchführung des elektronischen Kommunikationsvorgangs oder zur Bereitstellung bestimmter, von Ihnen erwünschter Funktionen (z.B. Warenkorbfunktion) erforderlich sind, werden auf

Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO gespeichert. Der Websitebetreiber hat ein berechtigtes Interesse an der Speicherung von Cookies zur technisch fehlerfreien und optimierten Bereitstellung seiner Dienste. Soweit andere Cookies (z.B. Cookies zur Analyse Ihres Surfverhaltens) gespeichert werden, werden diese in dieser Datenschutzerklärung gesondert behandelt.

**Server-Log-Dateien**

Der Provider der Seiten erhebt und speichert automatisch Informationen in sogenannten Server-Log-Dateien, die Ihr Browser automatisch an uns übermittelt. Dies sind:

- Browsertyp und Browserversion
- verwendetes Betriebssystem
- Referrer-URL
- Hostname des zugreifenden Rechners
- Uhrzeit der Serveranfrage
- IP-Adresse

Eine Zusammenführung dieser Daten mit anderen Datenquellen wird nicht vorgenommen.

Die Daten werden zu folgenden Zwecken verarbeitet:

Gewährleistung eines reibungslosen Verbindungsaufbaus der Seiten, Gewährleistung einer komfortablen Nutzung der Seiten, Auswertung der Systemsicherheit und -stabilität sowie zu weiteren administrativen Zwecken.

Die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse folgt aus den vorgenannten Zwecken zur Datenerhebung. In keinem Fall verwenden wir die erhobenen Daten zu dem Zweck, Rückschlüsse auf Ihre Person zu ziehen. Darüber hinaus setzen wir beim Besuch unserer Seiten Cookies sowie Analyse-dienste ein. Nähere Erläuterungen dazu erhalten Sie unter Ziff. 4 und 6 dieser Datenschutzerklärung.

**Hinweise zu social Plug-ins**

Diese Website setzt Plug-ins von verschiedenen sozialen Netzwerken ein:

- Facebook Inc., 1601 South California Avenue, Palo Alto, CA 94304, USA
- Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA
- Twitter Inc., 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA.

Plug-ins können am entsprechenden Logo des sozialen Netzwerks auf der Website erkannt werden. Diese Plug-ins stellen eine Verbindung zwischen den Servern der sozialen Netzwerke und Ihrem Internetbrowser her. Die genannten Netzwerke erhalten dadurch unter anderem Informationen über Ihre IP-Adresse und Browser-Kennung. Weitere Informationen über Speicherdauer und Informationen sowie den Zweck und Umfang der Datenerhebung erhalten Sie in den Datenschutzbestimmungen der Netzwerke: Facebook und Google.

**Google Maps**

Diese Website nutzt den Kartendienst der Google Inc. („Google“) zur Darstellung von interaktiven Karten. Google Maps wird von Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA betrieben. Durch die Nutzung von Google Maps werden Informationen über die Nutzung der Webseite [www.stadtwerke-duisburg.de](http://www.stadtwerke-duisburg.de) einschließlich Ihrer IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Eine Übermittlung von Daten in die USA ist datenschutzrechtlich mit Risiken verbunden, weshalb die Möglichkeit besteht, den Service von Google Maps zu deaktivieren und den Datentransfer an Google zu verhindern:

Deaktivieren Sie dazu JavaScript in Ihrem Browser. Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall die Kartenanzeigen nicht nutzen können.

**Kontaktformular**

Persönliche Daten werden nur gespeichert, wenn Sie uns diese freiwillig im Rahmen des angebotenen Kontaktformulars zur Abwicklung Ihrer Kontaktanfragen geben. Die Weiterverarbeitung Ihrer uns überlassenen Daten erfolgt ausschließlich zu dem Zweck, für den Sie uns diese Daten überlassen haben. Wir verkaufen oder vermieten keine personenbezogenen Daten an Dritte.

**5. Weitergabe von Daten**

Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen als den im Folgenden aufgeführten Zwecken findet nicht statt. Wir geben Ihre persönlichen Daten nur an Dritte weiter, wenn:

- a) Sie Ihre nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO ausdrückliche Einwilligung dazu erteilt haben,
- b) die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist und kein Grund zur Annahme besteht, dass Sie ein überwiegendes schutzwürdiges Interesse an der Nichtweitergabe Ihrer Daten haben,
- c) für den Fall, dass für die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO eine gesetzliche Verpflichtung besteht, oder
- d) dies gesetzlich zulässig und nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO für die Abwicklung von Vertragsverhältnissen mit Ihnen erforderlich ist. Ihre Rechte als Betroffener finden Sie unter Ziff. 2 dieser Datenschutzerklärung.

**6. Analyse Tools und Werbung  
etracker**

Unsere Website nutzt den Analysedienst etracker. Anbieter ist die etracker GmbH, Erste Brunnenstraße 1, 20459 Hamburg, Deutschland. Aus den Daten können unter einem Pseudonym Nutzungsprofile erstellt werden. Dazu können Cookies eingesetzt werden. Bei Cookies handelt es sich um kleine Textdateien, die lokal im Zwischenspeicher Ihres Internet-Browsers gespeichert werden. Die Cookies ermöglichen es, Ihren Browser wieder zu erkennen. Die mit den etracker-Technologien erhobenen Daten werden ohne die gesondert erteilte Zustimmung des Betroffenen nicht genutzt, Besucher unserer Website persönlich zu identifizieren und werden nicht mit personenbezogenen Daten über den Träger des Pseudonyms zusammengeführt.

etracker-Cookies verbleiben auf Ihrem Endgerät, bis Sie sie löschen.

Die Speicherung von etracker-Cookies erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Der Websitebetreiber hat ein berechtigtes Interesse an der anonymisierten Analyse des Nutzerverhaltens, um sowohl sein Webangebot als auch seine Werbung zu optimieren.

Der Datenerhebung und -speicherung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. Um einer Datenerhebung und -speicherung Ihrer Besucherdaten für die Zukunft zu widersprechen, können Sie unter nachfolgendem Link ein Opt-Out-Cookie von etracker beziehen, dieser bewirkt, dass zukünftig keine Besucherdaten Ihres Browsers bei etracker erhoben und gespeichert werden: <https://www.stadtwerke-duisburg.de/etracker/>

Dadurch wird ein Opt-Out-Cookie mit dem Namen „cntcookie“ von etracker gesetzt. Bitte löschen Sie diesen Cookie nicht, solange Sie Ihren Widerspruch aufrecht erhalten möchten. Weitere Informationen finden Sie in den Datenschutzbestimmungen von etracker: <https://www.etracker.com/de/datenschutz.html>.

**7. Digitale Kundenkarte****Erfassung von Nutzungsdaten über die Stadtwerke-Kundenkarten App**

Über die App werden Daten zur Nutzung der Kundenkartenangebote erfasst, wenn Sie die Übermittlung der Nutzungsdaten zulassen. Sobald

Sie Ihre digitale Stadtwerke-Kundenkarte in der App „Stadtwerke-Kundenkarte“ mit Ihrer Anmeldung aktiviert haben, werden personenbezogene Nutzungsdaten übermittelt. Die Daten dienen dazu, unseren Kunden ein bedarfsgerechtes Angebot bereitzustellen. Wir erfassen, welche Angebote vom App-Nutzer aufgerufen und bei welchen Angeboten die Stadtwerke-Kundenkarte aktiviert wird. Sofern Sie nicht möchten, dass Nutzungsdaten übermittelt werden, entfernen Sie bitte in Ihrem Nutzerprofil der Kunden-App, das Sie im App-Menu unter „Profil anlegen“ finden, den Haken bei „Nutzerprofil senden“.

**Analyse Tools und Werbung**

Zur Verbesserung unseres Onlineangebots werten wir gelegentlich aus, wie unsere Website genutzt wird. Wir erstellen hierfür Besucherstatistiken unter Nutzung der Anwendung Matomo (<https://matomo.org>), einem Dienst des Anbieters InnoCraft Ltd., 150 Willis St, 6011 Wellington, Neuseeland, („Matomo“). Diese Anwendung veranlasst in Ihrem Browser die Speicherung von zwei Identifikationsnummern (HTTP-Cookies), um unterschiedliche Nutzer zu unterscheiden. In diesem Zusammenhang wird Ihre IP-Adresse in die Auswertung einbezogen, aber umgehend so gekürzt, dass eine Zuordnung zu Ihrer Person nicht mehr möglich ist. Durch die Auswertung der Nutzung unserer Website können wir die Akzeptanz der dort von uns angebotenen Produkten und Services in Erfahrung bringen, damit wir Ihnen künftig gezielt Produkte und Services anbieten können. Die Verwendung Ihrer Daten zur Nutzungsanalyse stellt zudem eine Verarbeitung dar, mit welcher Sie bei dem Besuch unserer Website rechnen können. Ihre Daten werden lediglich zu den oben genannten Zwecken verwendet, die – soweit Sie nicht widersprochen haben – auch in Ihrem Interesse liegen. Wenn Sie nicht damit einverstanden sind, dass Ihre Seitenaufrufe in die Statistiken einbezogen werden, haben Sie folgende Möglichkeiten, dies zu verhindern: Sie können entweder die HTTP-Cookies in Ihrem Browser löschen oder den Browser so einstellen, dass dieser den Seitenbetreibern signalisiert, Sie nicht in derartige Statistiken einzubeziehen (sogenanntes „Do-not-track“). Schließlich können Sie auch spezifisch für unser Angebot einstellen, dass Ihre Nutzung nicht einbezogen wird. Hierfür wird Matomo einen zwei Jahre gültigen Opt-out-Cookie in Ihrem Browser hinterlegen („matomo\_ignore“), um die Erfassung abzustellen. Bitte beachten Sie, dass die vollständige Löschung Ihrer Cookies zur Folge, dass auch das Opt-Out-Cookie gelöscht wird und ggf. von Ihnen erneut aktiviert werden muss. Wenn Sie sich für die Installation des Opt-out-Cookies entscheiden möchten, klicken Sie auf den folgenden Link, um den Matomo-Deaktivierungs-Cookie in Ihrem Browser abzulegen.

**Standorterkennung**

Zur Verbesserung unseres Services benötigen wir den Zugriff auf den Standort Ihres Gerätes. Bei einem Besuch unserer Website oder der Nutzung unserer App erheben wir Ihren aktuellen Standort über die IP-Adresse oder GPS, um Ihnen schnell Informationen zu Ihrer unmittelbaren Umgebung geben zu können. Daten zu Ihrem Standort werden nur für die Bearbeitung Ihrer Anfrage genutzt. Die Übertragung Ihrer Standortdaten erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung. Ihre Standortdaten werden nach Beendigung Ihrer Anfrage anonymisiert und zur Verbesserung unseres Services statistisch ausgewertet. Rechtsgrundlage für die vorstehend beschriebene Datenverarbeitung ist Ihre Einwilligung. Wenn Sie nicht möchten, dass wir Ihren Standort erfassen, lehnen Sie bitte die Standorterkennung beim Aufruf der Website bzw. App ab. Ferner können Sie jederzeit die Standorterkennung in den Einstellungen Ihres Webbrowsers bzw. in den Einstellungen Ihres Smartphones deaktivieren.

Diese Verarbeitung Ihrer vorstehend genannten Daten ist zur Wahrung der berechtigten Interessen der Stadtwerke erforderlich und ist durch eine Interessenabwägung zugunsten der Stadtwerke gerechtfertigt. Ihr

schutzwürdiges Interesse, dass Ihre Daten nicht zu den vorstehend beschriebenen Zwecken verwendet werden, überwiegt unser berechtigtes Interesse nicht, da wir diese Daten den beschriebenen Verarbeitungszwecken entsprechend angemessen verwenden und Sie mit einer solchen Nutzung Ihrer Daten bei dem Besuch unserer Websites rechnen können.

**8. Aktualität und Änderung dieser Datenschutzerklärung**

Diese Datenschutzerklärung ist aktuell gültig und hat den Stand Mai 2018. Durch die Weiterentwicklung unserer Website und Angebote darüber oder aufgrund geänderter gesetzlicher beziehungsweise behördlicher Vorgaben kann es notwendig werden, diese Datenschutzerklärung zu ändern.