

Verwerken van persoonsgegevens

1. Wat is verwerken van persoonsgegevens?

Verwerken is alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, opvragen, gebruiken, met elkaar in verband brengen en verwijderen van gegevens uit onze administratie. Dit is dus een zeer ruim begrip.

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect iets over jou, als persoon, zeggen. Bijvoorbeeld je naam en adres, maar ook – in combinatie daarmee – je gegevens over je energieverbruik.

2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

In dit privacystatement leggen wij uit welke persoonsgegevens we binnen Eneco verwerken. Eneco bestaat uit N.V. Eneco en de daar onder met haar in de (Eneco-)groep verbonden ondernemingen ("groepsmaatschappijen"). Waar wij in dit privacystatement spreken over Eneco, bedoelen wij Eneco in Nederland, gevestigd aan de Marten Meesweg 5 (3068 AV) te Rotterdam.

Onderstaande groepsmaatschappijen van Eneco verwerken persoonsgegevens bij de uitvoering van hun dienstverlening. Dat doen ze conform dit privacystatement.

- [Eneco Consumenten B.V.](#)
- [Eneco Consumer Finance B.V.](#)
- [Eneco Golden Bio Raand C.V.](#)
- [Eneco Heat Production & Industrials B.V.](#)
- [Eneco in Huis B.V.](#)
- [Eneco in Huis Verhuur I B.V.](#)
- [Eneco Services B.V.](#)
- [Eneco Solar B.V.](#)
- [Eneco Warmte & Koude B.V.](#)
- [Eneco Warmte & Koude Leveringsbedrijf B.V.](#)
- [Eneco Warmtenetten B.V.](#)
- [Eneco Wind B.V.](#)
- [Eneco Zakelijk B.V.](#)

Wil je weten welke groepsmaatschappij van Eneco verantwoordelijk is voor de verwerking van jouw persoonsgegevens? Kijk dan in het contract dat je met Eneco hebt. Daarin staat de groepsmaatschappij genoemd. Of neem via de bovenstaande link contact op met de groepsmaatschappij van Eneco waar je producten en/of diensten afneemt.

3. Van wie verwerkt Eneco persoonsgegevens?

Wij verwerken gegevens van personen met wie wij een klantrelatie hebben, willen krijgen of hebben gehad. Dat

zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- (oud) Klanten;
- Personen die interesse tonen in onze producten en diensten;
- Personen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waar wij een klantrelatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad;
- Overige derden waarmee wij geen klantrelatie hebben of hebben gehad, bijvoorbeeld als je contact met ons opneemt, onze website bezoekt of een klacht indient over het handelen van Eneco. Of om jouw en onze belangen te beschermen, bijvoorbeeld in het kader van fraudebestrijding en het inventariseren van stakeholders bij infrastructurele projecten.

Wil je solliciteren bij Eneco? Kijk dan in de aanvullende privacyverklaring voor [solliciteren bij Eneco](#). Daar staat uitgelegd hoe we omgaan met je persoonsgegevens als je bij ons solliciteert.

4. Welke persoonsgegevens verwerkt Eneco en hoe komt Eneco daaraan?

Welke persoonsgegevens Eneco verwerkt, kan je in dit [overzicht](#) vinden. Hierin staan de categorieën van persoonsgegevens, zoals deze per groepsmaatschappij worden verwerkt.

Deze persoonsgegevens krijgen wij omdat je deze zelf aan ons hebt verstrekt of gebruik maakt van onze producten en/of diensten. Eneco kan deze gegevens ook verkrijgen door openbare bronnen te raadplegen en/of door het verkrijgen van gegevens via derden, zoals voor het uitvoeren van een kredietwaardigheidsonderzoek. Ook kunnen wij (socio-demografische) gegevens kopen, bijvoorbeeld van het Kadaster of bij andere marktpartijen.

5. Waarvoor verwerkt Eneco persoonsgegevens?

Uitvoering overeenkomst tussen jou en Eneco

a. Om een klantrelatie met je aan te gaan en een overeenkomst met jou tot stand te kunnen brengen

Als je klant bij ons wilt worden of wanneer je een nieuw product of een nieuwe dienst wilt afnemen, hebben wij persoonsgegevens van je nodig.

Zo mogen energieleveranciers bij alle nieuwe klanten een kredietwaardigheidsonderzoek doen om te beoordelen of wij je als klant kunnen accepteren, of dat wij je eerst om een waarborgsom vragen voordat wij je aanmelding verder kunnen verwerken. Eneco wil namelijk niet dat je een overeenkomst sluit als je daardoor het risico loopt dat je mogelijk niet aan de betalingsverplichtingen kunt voldoen. Daarom willen we voordat de overeenkomst start bekijken

of we dit kunnen voorkomen. Zo bepalen we of we een overeenkomst met je aangaan en onder welke voorwaarden. Als onderdeel hiervan geven we je gegevens door aan Economic Data Resources B.V. ("EDR"). Dat is een extern bedrijf dat je persoonsgegevens controleert en ons een kredietinformatierapport met risicoprofiel geeft. EDR gebruikt je gegevens alleen om een advies te geven over je kredietwaardigheid. Meer informatie over hoe EDR je persoonsgegevens verwerkt, lees je in hun [privacystatement](#). Daarin staat ook welke rechten je hebt. Je kan bijvoorbeeld bezwaar maken tegen de verwerking van je gegevens door EDR of je gegevens inzien, verbeteren of laten verwijderen.

b. Om de overeenkomst uit te kunnen voeren

Als je klant bij ons bent, willen wij je goed van dienst zijn. Voor het uitvoeren van de overeenkomst die wij hebben gesloten en om onze producten en/of diensten aan je te kunnen leveren, verwerken wij je persoonsgegevens. Wij kunnen je geen producten en/of diensten leveren zonder je gegevens hiervoor te gebruiken.

Wij gebruiken je naam en (e-mail)adresgegevens bijvoorbeeld voor onze administratie, en om contact met je te onderhouden en om de door jou gekozen dienst of product te kunnen leveren en dat technisch mogelijk te maken.

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor het beantwoorden van je vragen en de afhandeling van klachten en geschillen, ook na afloop van de overeenkomst. Wij leggen vast wanneer en waarover je contact met ons hebt opgenomen, bijvoorbeeld bij telefoongesprekken en chatsessies die je met ons voert of vragen die je ons per e-mail, post of de Eneco app stelt. Dit doen wij onder meer voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. En om op een later moment onze afspraken met jou te kunnen nagaan en in het kader van (juridische) bewijsvoering. Bij de verwerking van telefoongesprekken en chatsessies kunnen wij gebruik maken van kunstmatige intelligentie ("AI") om deze (telefoon)gesprekken om te zetten in tekst, samen te vatten en te analyseren. Op onze website kan je ook via een chatbot met ons communiceren, waarvoor een beperkte vorm van AI wordt gebruikt.

We verwerken je persoonsgegevens onder meer om je jaarnota of facturen te kunnen sturen en deze te kunnen incasseren en om bij te houden wat je hebt verbruikt in de bepaalde periode. Ook stellen we een nieuw termijnbedrag vast. Als je een incassomachtiging hebt gegeven, incasseren we maandelijks de verschuldigde (termijn) bedragen van je rekening.

Als je bijvoorbeeld je jaarnota of factuur niet (op tijd) betaalt, ook niet nadat we je daarvoor een herinnering hebben gestuurd, kunnen we onze vordering op jou ter

incasso overdragen aan een derde partij. Deze partij ontvangt van ons dan je gegevens die nodig zijn om de vordering te kunnen incasseren, zoals je naam, adresgegevens en de factuur waar het om gaat.

Eneco biedt een deel van haar dienstverlening aan via de Eneco App, bijvoorbeeld onze inzicht- en verbruiksdiensten. Als je een dynamisch energiecontract hebt, verwerken we bijvoorbeeld dagelijks je meterstanden om je het juiste inzicht te bieden. De persoonsgegevens die Eneco verwerkt kunnen ook worden verwerkt via de Eneco App. Meer informatie hierover vind je in de Eneco App. Heb je een slimme meter en gebruik je de Eneco App, dan gebruiken we je (meet)gegevens om je inzicht te geven in je energieverbruik.

c. Om overeenkomsten met leveranciers en zakelijke klanten aan te gaan en uit te voeren

Als je voor je werk contact hebt met Eneco kunnen wij je persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of je je bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om contact te kunnen onderhouden met het bedrijf waarvoor je werkt.

Wettelijke verplichting

d. Om wettelijke verplichtingen na te komen

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht (service) berichten te sturen. Hierbij kun je denken aan de situatie dat de (energie)leveringstarieven wijzigen. Wij informeren je dan persoonlijk over deze wijziging.

Eneco kan ook wettelijk verplicht zijn om medewerking te verlenen aan een verzoek om persoonsgegevens van klanten te verstrekken aan bevoegde overheidsinstanties, zoals een toezichthouder (bijvoorbeeld de Autoriteit Consument en Markt), de gemeente, de belastingdienst of aan de politie. De verdere verwerking van die gegevens valt onder de verantwoordelijkheid van die overheidsinstanties. Wij werken hier alleen aan mee als we hebben vastgesteld dat dit verzoek aan de wettelijke vereisten voldoet.

Daarnaast zijn wij verplicht om onze verkoopsgesprekken op te nemen.

Wij verwerken jouw gegevens mogelijk ook in het kader van accountantscontroles.

Omwille van de veiligheid en integriteit van onze medewerkers, kunnen wij jouw persoonsgegevens ook verwerken als wij een melding hebben gekregen van een onveilige werksituatie of een integriteitsprobleem met betrekking tot onze medewerkers.

Eneco sluit een aansluitovereenkomst met je namens jouw netbeheerder en wisselt je persoonsgegevens in verband daarmee uit met de netbeheerder.

Wij verwerken je persoonsgegevens voor het innen van vorderingen ten behoeve van derden. Zoals bijvoorbeeld de netbeheerkosten van je netbeheerder die wij bij je in rekening brengen en vervolgens afdragen aan je netbeheerder.

Toestemming

e. Eneco kan je om toestemming vragen om bepaalde persoonsgegevens te mogen verwerken

We vragen je toestemming bijvoorbeeld om je te informeren over (nieuwe) relevante producten en diensten van andere groepsmaatschappijen van Eneco en/of activiteiten en acties die Eneco zelf dan wel in samenwerking met door haar zorgvuldig geselecteerde partners organiseert, zoals bijvoorbeeld Dagjes Uit.

We vragen ook je toestemming of we je mogen bellen voor commerciële aanbiedingen.

Als je een slimme meter hebt, vragen we met je akkoord dagelijks je meterstanden op bij je netbeheerder. Heb je warmte van Eneco? Dan is Eneco je energieleverancier en Eneco Warmtenetten B.V. je netbeheerder. De netbeheerder leest de meterstanden uit en levert ons deze op dag-, uur- en kwartierbasis aan. Bijvoorbeeld als je gebruik wilt maken van onze verbruik- en inzichtdiensten waarmee we je inzicht bieden in je energieverbruik en -kosten.

Heb je voor een van bovenstaande verwerkingen toestemming gegeven? Dan kun je die op elk gewenst moment weer intrekken. Dit kan via Mijn Eneco en via de Eneco App of door contact op te nemen met onze Klantenservice. Het intrekken van je toestemming geldt niet voor eerder verwerkte persoonsgegevens op basis van je toestemming.

Gerechtvaardigd belang

f. Voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten en de verbetering van onze bedrijfsvoering

Om je goed van dienst te zijn en te blijven, werken wij voortdurend aan de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten. In sommige gevallen verwerken wij hiervoor persoonsgegevens of afgeleide persoonsgegevens. Dat doen we bijvoorbeeld om onze informatiesystemen op orde te houden of voor kwaliteitsdoeleinden. Denk aan het opleiden, begeleiden en functioneren van onze medewerkers. Bijvoorbeeld als je een vraag stelt over een product, kijken we of we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Ook kunnen wij gebruik maken van tracking pixels in onze e-mails. Door het gebruik van een tracking pixel kunnen we zien of een e-mail geopend is. Deze informatie gebruiken we om onze communicatie te verbeteren. Je kan tracking pixels in je e-mail blokkeren door afbeeldingen niet automatisch te downloaden. Deze optie kan je aanzetten in de instellingen van je e-maildienst.

Daarnaast gebruiken we je persoonsgegevens voor interne analyses, testen van informatiesystemen, prognoses en procesverbeteringen, zodat we je in de toekomst nog beter van dienst kunnen zijn en om onze bedrijfsvoering (uitvoering van onze strategie en beleid) te verbeteren.

g. Voor promotie- en marketingdoeleinden

Je persoonsgegevens worden door Eneco ook gebruikt voor promotie- en/of marketingdoeleinden. Bijvoorbeeld om je te informeren over voor jou (nieuwe) relevante producten en diensten en/of activiteiten. Eneco maakt hierbij gebruik van profilering.

Profilering is geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van jou worden geëvalueerd. Eneco past dit toe om bijvoorbeeld persoonlijke voorkeuren, interesses en bezoekersgedrag te analyseren of te voorspellen. Hiervoor kunnen wij ook gegevens over je gebruiken die wij van anderen kopen. Wij kunnen daarmee de inhoud van onze informatie en aanbiedingen beter op jouw interesses afstemmen. Bij Eneco vindt geen geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering plaats als daaraan rechtsgevolgen voor jou zijn verbonden of het besluit jou in aanmerkelijke mate treft.

We informeren je in het kader van promotie- en/of marketingdoeleinden via onze digitale kanalen (zoals e-mail of de Eneco app), telefonisch of per post. Als je op deze informatie geen prijs stelt, kun je je hiervoor afmelden via de afmeldmogelijkheid die in deze berichten wordt geboden. Je kunt dit ook melden via het [contactformulier](#) of schriftelijk op Antwoordnummer 5166, 3000 VB Rotterdam.

Als je geen klant meer bent, kunnen we je nog benaderen met een aanbod om weer klant te worden.

Als je onze digitale kanalen bezoekt, dan kunnen wij je gebruik van onze digitale kanalen koppelen aan de informatie die bij ons over je bekend is om onze dienstverlening aan jou te verbeteren en om voor jou relevante advertenties te tonen. Ook kunnen wij de gegevens gebruiken voor het uitvoeren van analyses om voor jou meer gerichte informatie op onze digitale kanalen te zetten. Hiermee kan Eneco haar dienstverlening verder verbeteren en aanpassen aan de wensen van klanten. Daarnaast combineren wij je online

surf-, zoek-, en klantgedrag om jou online en/of offline relevante aanbiedingen en aanbevelingen te doen, afgestemd op jouw voorkeuren of interesses en om onze campagnes te optimaliseren. Dit doen wij op basis van cookietechnieken en met cookies vergelijkbare technieken. Dit leggen wij je uit in ons [cookiestatement](#).

Eneco kan je gegevens ook gebruiken om gepersonaliseerde advertenties te tonen buiten onze eigen website(s), bijvoorbeeld op zoekmachines zoals Google, of banner advertenties op social media kanalen zoals Facebook, Instagram of YouTube. Om de advertenties beter af te stemmen op jouw situatie en voorkeuren kunnen wij gegevens zoals je email, telefoonnummer en adres versleuteld delen met geselecteerde partners.

h. Voor historische, statistische en wetenschappelijke doeleinden

We kunnen je persoonsgegevens ook gebruiken om analyses uit te voeren en onderzoek te doen. Ook als we je persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor andere doeleinden. Dat wil zeggen dat we je persoonsgegevens alleen nog maar voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt. Vaak doen we dat met geaggregeerde en/of geanonimiseerde persoonsgegevens.

i. Links naar andere sites

Op de websites van Eneco zijn enkele links naar websites van andere partijen opgenomen, bijvoorbeeld van sociale media. Eneco draagt geen verantwoordelijkheid voor de wijze waarop deze partijen met jouw persoonsgegevens omgaan. Daar hebben wij geen invloed op. Kijk daarom of de door jou bezochte websites een privacyverklaring bevatten. Zo ja, lees deze om te zien hoe ze omgaan met jouw persoonsgegevens en hoe je je privacy rechten kunt uitoefenen.

6. Verwerkt Eneco ook bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens?

Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens over gezondheid, gegevens over religieuze of levensbeschouwende overtuigingen, etnische gegevens of gegevens betreffende ras, politieke opvattingen, het lidmaatschap van een vakbond, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, genetische gegevens en gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Eneco verwerkt géén bijzondere persoonsgegevens, tenzij dat door de wet is toegestaan. Vraag je ons om bijzondere persoonsgegevens over je vast te leggen of maak je deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken wij deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening.

Strafrechtelijke persoonsgegevens

Een andere categorie gegevens betreft de strafrechtelijke gegevens. Het gaat daarbij om de verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen. Ook gaat het om persoonsgegevens betreffende een door de rechter opgelegd verbod naar aanleiding van onrechtmatig of hinderlijk gedrag. In principe verwerkt Eneco deze gegevens niet, maar dit kan wel het geval zijn als de wet dat toelaat of in het kader van onderzoek naar strafbare feiten of bij hinderlijk en/of (eerder vertoond) agressief gedrag. Denk bijvoorbeeld aan verdenkingen van fraude of het opsporen van wietplantages.

7. Aan wie verstrekt Eneco mijn persoonsgegevens?

Eneco kan je persoonsgegevens verstrekken aan dienstverleners, die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten en die daarbij samen met ons of in onze opdracht je persoonsgegevens verwerken. Daarnaast kan Eneco (wettelijk) verplicht worden om je persoonsgegevens te verstrekken aan bepaalde partijen, zoals overheidsinstanties. Eneco kan aan de volgende partijen je persoonsgegevens verstrekken:

- Je regionale netbeheerder, die is verantwoordelijk voor je aansluiting op het stroomnet en/of gastnet;
- Kredietwaardigheidsonderzoeksbureaus, zodat we nagaan of je aan de betalingsverplichtingen kan voldoen;
- Incassobureaus of deurwaarders, die voor ons proberen openstaande nota's te incasseren;
- Externe klantenservicescenters, die ons helpen bij het afhandelen van klantvragen of de telefonische verkoop van nieuwe contracten;
- IT-dienstverleners, die ons helpen bij IT-ondersteuning voor de levering van onze diensten;
- Overheidsinstanties, zoals de Belastingdienst, toezichthouders of politie;
- Professionele raadgevers, zoals een bewindvoerder, schuldhulpverlener of advocaat;
- Bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar je persoonsgegevens zich vanwege het verwerkingsproces bevinden, zowel tijdens als na de verwerking als ze voorwerp zijn van onderzoek;
- Niet-commerciële onderzoeksinstellingen, zoals universiteiten en TNO, en overheidsorganisaties, zoals het CBS, ten behoeve van onderzoek en het ontwikkelen van overheidsbeleid, op het terrein van duurzame energiebronnen, klimaat en slimme energienetwerken.

Eneco verstrekt aan deze partijen uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening. Eneco verplicht de dienstverleners met wie Eneco persoonsgegevens deelt deze uitsluitend te gebruiken in het kader van de betreffende dienstverlening aan Eneco of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.

tingen te voldoen. De dienstverleners mogen ook uitsluitend op instructie van Eneco handelen. Eneco verplicht deze dienstverleners de gegevens afdoende technisch en organisatorisch te beveiligen en geheim te houden.

Je persoonsgegevens worden zonder jouw toestemming niet verkocht aan derde partijen die deze vervolgens voor eigen doeleinden verder verwerken.

Hoewel het uitgangspunt van Eneco is om bij voorkeur dienstverleners in te schakelen in landen binnen de EER waar een passend beschermingsniveau geldt, kunnen de dienstverleners die Eneco inschakelt over de hele wereld gevestigd zijn. Dit kan daarom doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als binnen de EER.

Eneco doet dit echter alleen als door deze derde een passend beschermings- en beveiligingsniveau kan worden geboden. Bijvoorbeeld omdat de doorgifte van persoonsgegevens plaatsvindt naar een land dat door de Europese Commissie op basis van een [adequaatheidsbesluit](#) is aangewezen als een land met een vergelijkbaar beschermingsniveau, of dat de derde gebruik kan maken van [Binding Corporate Rules](#) of door gebruik te maken van [Standard Contractual Clauses](#). Dat zijn door de Europese Commissie opgestelde standaardcontracten voor de doorgifte van persoonsgegevens aan landen die niet een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als binnen de EER.

8. Welke bewaartermijnen hanteert Eneco?

Eneco bewaart je persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is. Hoe lang we je persoonsgegevens bewaren is afhankelijk van het doel waarvoor we je gegevens nodig hebben. We hanteren onder andere de volgende bewaartermijnen:

- Heb je contact met ons maar besluit je geen klant te worden? Dan bewaren we je persoonsgegevens maximaal één jaar na het laatste contact.
- Word je wel klant? Dan bewaren we je persoonsgegevens zolang als je klant bent en voor een periode van maximaal zeven jaar (consumenten en zakelijke klanten) na het einde van je klantrelatie. In die periode gebruiken we je persoonsgegevens voor de afhandeling van de overeenkomst.
- Sluit je je (energie)contract telefonisch af? Dan bewaren we je voicelog één jaar na het telefoongesprek.
- Gegevens in de Eneco app zijn tot één jaar na het einde van je klantrelatie beschikbaar.
- De persoonsgegevens die nodig zijn voor een (dreigende) (buiten)gerechtelijke procedure kunnen we langer dan zeven jaar bewaren. Namelijk zolang als nodig is voor de procedure en maximaal twintig jaar.
- Persoonsgegevens die nodig zijn om te voldoen aan de wettelijke bewaarplicht van de belastingdienst bewaren we tot zeven jaar na het einde van je klantrelatie.

We hebben geen invloed op de bewaartermijnen die sociale media hanteren. Kijk voor de betreffende bewaartermijnen op deze sociale media.

Regels & Rechten

9. Wat zijn mijn rechten?

Je hebt een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die Eneco van je heeft. Deze rechten worden hieronder uitgelegd. Rechten zijn niet absoluut, er zijn altijd uitzonderingen mogelijk waardoor we geen gehoor aan je verzoek kunnen geven. Als dat zo is dan leggen we dat aan je uit.

Voordat we aan je verzoek kunnen voldoen, zijn we wettelijk verplicht je te identificeren.

Recht op inzage van je persoonsgegevens

Je hebt recht op inzage in je persoonsgegevens. Dit houdt in dat je bij de groepsmaatschappij(en) van Eneco waar je producten en/of diensten afneemt, kunt opvragen welke persoonsgegevens er van je worden verwerkt en voor welke doelen die gegevens worden gebruikt. In Mijn Eneco kun je zien welke persoonsgegevens we van je hebben.

Recht op rectificatie van je persoonsgegevens

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten verbeteren of aanvullen als deze gegevens onjuist of onvolledig zijn. In Mijn Eneco kun je je gegevens aanpassen. Je kunt ook contact opnemen met onze Klantenservice om je persoonsgegevens te laten aanpassen.

Recht op gegevenswissing ("vergetelheid")

Je kunt Eneco ook verzoeken om je gegevens te verwijderen. Eneco hoeft hier niet altijd aan te voldoen. Als je je toestemming intrekt hoeft Eneco je gegevens niet te verwijderen als er een andere rechtsgrond is voor de verwerking. Bijvoorbeeld omdat Eneco wettelijk verplicht is je gegevens te bewaren of omdat de gegevens nodig zijn om producten en/of diensten aan je te kunnen leveren.

Recht van bezwaar tegen het gebruik van je persoonsgegevens

Je kan bezwaar maken tegen het verwerken van persoonsgegevens voor direct marketing (met inbegrip van profilering) of vanwege je specifieke situatie. Dit is alleen van toepassing voor verwerkingen onder de grondslag gerechtvaardigd belang.

Recht op beperking van het gebruik van je persoonsgegevens

Als je denkt dat de verwerking van je gegevens door Eneco onrechtmatig is of als Eneco je gegevens niet langer nodig heeft, maar je wilt zelf dat deze gegevens niet worden gewist, dan kun je een verzoek tot beperking van de verwerking doen. Je gegevens blijven dan opgeslagen maar worden in principe verder niet gebruikt. Het verzoek tot beperking kan ook worden gedaan als je nog wacht op een controle van je gegevens of op een antwoord op je verzet tegen het gebruik.

Recht op gegevensoverdraagbaarheid (ook wel het recht op dataportabiliteit genoemd)

Je kunt Eneco een verzoek doen om de gegevens die Eneco van jou heeft ook zelf (elektronisch) te verkrijgen of Eneco als verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken deze over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.

Het recht op gegevensoverdraagbaarheid geldt alleen voor persoonsgegevens die zijn verzameld op basis van toestemming of op basis van een overeenkomst.

Daarnaast gaat het alleen om persoonsgegevens welke zijn verstrekt door, en gerelateerd aan, jou. Hieronder wordt verstaan zowel persoonsgegevens die actief en bewust door jou zijn verstrekt (zoals je e-mailadres bij het aangaan van je overeenkomst met Eneco), als persoonsgegevens die indirect zijn verstrekt door middel van het gebruik van een apparaat of dienst (bijvoorbeeld door de Eneco App of Toon verzamelde gegevens). Afgeleide persoonsgegevens (bijvoorbeeld een kredietscore of een interesseprofiel opgebouwd door bezoekersgedrag te registreren) vallen uitdrukkelijk niet onder gerelateerde gegevens.

10. Welke regels gelden voor Eneco bij de verwerking van persoonsgegevens?

Bij de verwerking van persoonsgegevens in Nederland is Eneco onder meer gebonden aan:

- De Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG")
- De Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming ("UAVG")
- De Telecommunicatiewet
- De Gedragscode Telemarketing

Veiligheid

11. Zijn mijn persoonsgegevens (be)veilig(d) bij Eneco?

Je persoonsgegevens worden zorgvuldig bewaard en niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt. Binnen Eneco kunnen je persoonsgegevens alleen worden gebruikt door medewerkers die hier gelet op hun functie toegang toe moeten hebben. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Willen wij gegevens voor een ander doel gebruiken dan waarvoor ze oorspronkelijk verwerkt waren? Dan kunnen wij dat alleen wanneer er tussen beide doelen een verenigbaar belang bestaat.

Je persoonsgegevens kunnen ook tussen de onderdelen van Eneco worden uitgewisseld. Maar alleen als hiervoor een grondslag is en wanneer dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Eneco neemt passende technische en organisatorische maatregelen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging (per ongeluk of onrechtmatig), verlies, misbruik, vervalsing, ongeoorloofde toegang of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van je persoonsgegevens. Zo kan Eneco bijvoorbeeld gebruik maken van encrypties, toegangscode's en pseudonisering van persoonsgegevens. Daarbij maakt Eneco een afweging tussen de risico's, de technische mogelijkheden en de uitvoeringskosten.

12. Waar kan ik een datalek melden?

Eneco vindt het heel belangrijk dat de gegevens veilig zijn. Mocht het zo zijn dat gegevens bijvoorbeeld zijn kwijtgeraakt of toegankelijk zijn waar dit niet zou moeten, wil je ons dan zo snel mogelijk informeren? Zodat wij hierover waar nodig contact kunnen opnemen met de betrokkenen en de toezichthouder hierover kunnen informeren? Dit doe je via meldpuntdatalekken@eneco.com. Vermeld in je e-mail je naam, eventueel de organisatie waarvoor je werkt, je telefoonnummer en een korte omschrijving van het datalek.

Eneco meldt een ernstig datalek van persoonsgegevens binnen 72 uur na constatering van het datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Heb je een (mogelijk) datalek ontdekt? Meld dit ons zo snel mogelijk. [Meer informatie](#).

Informatie

13. Waar kan ik terecht met een vraag, klacht of verzoek over mijn privacy rechten?

Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door Eneco of voor het uitoefenen van een van je

rechten kun je ons digitaal of per post benaderen.

Als je Eneco een verzoek stuurt over één van je rechten, zal Eneco hier binnen vier weken op reageren. Je kunt je vraag, klacht of verzoek indienen per post of digitaal. Stuur je vraag, klacht of verzoek aan de betreffende groepsmaatschappij(en) van Eneco o.v.v. 'privacy' schriftelijk naar Antwoordnummer 5166, 3000 VB Rotterdam. Of gebruik het [contactformulier](#) en kies bij 'Onderwerp' voor 'Verzoek over privacy indienen'.

Specificeer zoveel mogelijk op welke persoonsgegevens je vraag, klacht of verzoek betrekking heeft. Neem ook je naam, adres en telefoonnummer op. Het doen van een vraag, klacht of verzoek is kosteloos, tenzij je ongegronde of buitensporige vragen, klachten of verzoeken doet.

Als je het niet eens bent met hoe Eneco om is gegaan met jouw vraag, klacht of verzoek, kun je met vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door Eneco terecht bij de Functionaris Gegevensbescherming ("FG") die Eneco heeft aangesteld om toe te zien op de naleving van de AVG. Je kunt je in dat geval rechtstreeks richten tot onze FG, bereikbaar via meldpuntprivacy@eneco.com. Ook kun je je rechtstreeks wenden tot de [Autoriteit Persoonsgegevens](#) voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens of om een klacht in te dienen.

14. Kan Eneco dit privacystatement wijzigen?

Ja, ons privacystatement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er wijzigingen optreden in de wet of in onze producten en/of diensten, kunnen die gevolgen hebben voor de manier waarop wij jouw persoonsgegevens gebruiken. In dat geval wordt het privacystatement aangepast en informeren wij je daarover. De meest actuele versie van ons privacystatement kun je steeds terugvinden op deze website.