

Sådan beskytter Natur-Energi dine personlige oplysninger

Indførelsen af EU's Persondataforordning – også kendt som GDPR – har medført skærpede krav til danske virksomheders behandling af personoplysninger. Hos Energiselskabet Natur-Energi hilser vi de nye regler velkommen, for det er vigtigt for os, at du er tryk ved den måde, vi behandler dine oplysninger på.

Herunder finder du information om, hvordan vi behandler dine og andre kunders personoplysninger, til hvilke formål vi behandler personoplysningerne, og hvilke rettigheder du har som kunde.

Denne orientering gælder for samtlige de personer, som står nævnt på den regning, vi fremsender til dig. Alle personer, der således er nævnt anses for oplyst om vores behandling af deres personoplysninger ved denne meddelelse.

1. Vi er den dataansvarlige – hvem er vi og hvordan kontakter du os?

Du har valgt at købe din el hos Energiselskabet Natur-Energi A/S, og det er vi glade for. Natur Energi A/S er dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger i forbindelse med kundeforholdet. Du er altid velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger. Vores kontaktoplysninger er følgende:

Energiselskabet Natur-Energi A/S
Dusager 22, 8200 Aarhus N
CVR-nr. 30913728
Telefon: 7027 7011
E-mail: kundeservice@natur-energi.dk

2. Hvem modtager vi personoplysningerne fra

Udover at modtage personoplysninger fra dig selv, modtager vi også dine personoplysninger fra følgende kilder:

- Vores samarbejdspartnere, herunder boligadministrator og ejendomsmægler (ved fuldmagt fra dig)
- Din samlever (ved fuldmagt fra dig)
- Telemarketingbureau (efter samtykke fra dig)
- Fra dit netselskab – dem der ejer og administrerer din elmåler og elnettet
- Fra datahubben, som er et centralt og uafhængigt IT-system, der ejes og drives af den selvstændige offentlige virksomhed, Energinet (CVR nr. 28980671), hvis formål det er at drive en samlet database indeholdende oplysninger om alle kunder på det danske elmarked, herunder forbrug og priser, og herved håndtere al datakommunikation mellem aktørerne i elmarkedet.

3. Kategorier af personoplysninger, formål og retsgrundlag

Vi behandler følgende **almindelige personoplysninger** om dig som kunde:

Navn, installations- og regningsadresse, telefonnummer, e-mailadresse, tilflytnings- og fraflytningsdato, målerstand (elforbrug) og betalingsoplysninger.

Vi indsamler, anvender og opbevarer dine personoplysninger med henblik på indgåelse, løbende behandling og ajourføring af dit kundeforhold hos os, herunder oprettelse af dig som kunde, levering af de købte produkter/ydelser til dig, opgørelse og afregning af dit elforbrug, fremsendelse af regninger, modtagelse af betaling, behandling af dine forespørgsler og henvendelser, herunder spørgsmål til din elregning, anmeldelse af dødsbo, afmeldelse af din elaftale og forfølgelse af evt. retskrav.

Oplysningerne er nødvendige for, at vi kan opfylde aftalen med dig, jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, b) samt for at kunne varetage dine anmodninger og henvendelser, jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, f).

Vi behandler desuden **dit CPR-nummer** til sikker identifikation i forbindelse med indgåelse, løbende behandling og ajourføring af dit kundeforhold hos os. Vi er forpligtet hertil iht. Energinets markedsforskrifter, jf. Databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1. I tilfælde hvor det er nødvendigt at indhente dit samtykke til behandling af dit CPR-nummer, vil vi indhente dette i overensstemmelse med Databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2.

I forbindelse med kundeoprettelsen bruger vi oplysninger om dit navn, fødselsdato og adresse for indledningsvist, at kunne foretage en kreditvurdering af dig. Behandlingen har til formål at sikre din betalingsevne, jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, f), jf. Databeskyttelseslovens § 6 stk. 1. Hvis der er særlig grund til at forvente manglende betalingsevne eller betalingsvillighed (på baggrund af kreditvurderingen eller egen kundehistorik), stiller vi krav om sikkerhedsstillelse, inden leveringen af el påbegyndes eller genoptages.

Vi vil desuden anvende dine kundeoplysninger, herunder oplysninger om forbrug og produkter, til udarbejdelse af **analyser og statistikker**, for at blive klogere på, hvordan vi kan optimere vores forretning og yde en bedre service, jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, f).

Vi behandler andre personoplysninger, bl.a. **særlige kategorier af personoplysninger** (f.eks. helbredsoplysninger), du eventuelt måtte have givet til os, eller som vi har modtaget fra dit Netselskab, for at sikre, at en eventuel afbrydelse af elforsyningen ikke kommer dig til skade. Hjemlen til denne behandling findes i Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, d) samt i Databeskyttelseslovens § 7, stk. 1, jf. Persondataforordningens art. 9, stk. 2, c).

Hvis du logger ind på Min side behandler vi oplysninger om dit navn, kundenummer og internetkode. Vores behandling af dit kundenummer og internetkode er nødvendig for, at vi kan identificere dig som kunde, jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, f), jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.

- Hvis du har **glemt dit login eller benytter e-mail login servicen (Min side)** behandler vi desuden oplysninger om din e-mail for at fremsende loginoplysninger til dig, jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, b), jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.
- På Min side kan du desuden vælge **at logge ind med enten Google, Facebook, NemID eller et login efter dit eget valg** (når du har været logget ind første gang). Hvis du vælger at logge ind med en af disse løsninger, benytter vi et centralt adgangsstyringssystem opbygget efter OAuth2s generelle standarder ([læs mere her](#)). Dette system giver os besked om, hvorvidt du kan/ikke kan logge ind uden, at vi ser dine personoplysninger. Login sker jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, f), jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.

- Til statistiske formål logges loginformer herunder; kundenummer og loginmetode (nævnt ovenfor) for at vi kan holde øje med, hvordan løsningen fungerer, jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, f), jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.

Elsikring

Når du allerede er kunde hos Energiselskabet Natur-Energi A/S kan du vælge at tilkøbe forsikringsproduktet, Elsikring. Vælger du at tilkøbe dette produkt behandler vi dine (førnævnte) kundeoplysninger ved registreringen af dit tilkøb, da det er nødvendigt af hensyn til at kunne opfylde kontrakten med dig jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, b), jf. Databeskyttelseslovens § 6 stk. 1.

4. Videregivelse

Når du er kunde hos os, videregiver vi dine personoplysninger (navn, adresse og CPR-nummer) til Datahubben iht. Energinets markedsforskrifter, jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1, jf. Persondataforordningens art. 6, stk. 1, c) samt jf. Databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1.

Er din elbestilling sendt til os via en samarbejdspartner fx ejendomsmægler på baggrund af en fuldmagt fra dig, vil vi videregive dine personoplysninger (ordrenummer) til den pågældende samarbejdspartner, såfremt du vælger at blive kunde hos os (ikke benytter fortrydelsesretten). Videregivelsen sker udelukkende, såfremt det er nødvendigt for at kunne efterleve vores forpligtelser over for den pågældende samarbejdspartner, jf. forordningens art. 6, stk. 1, litra f.

Når du er kunde hos Energiselskabet Natur Energi A/S kan du vælge et elprodukt, hvor du samtidig donerer et beløb til en af de udvalgte samarbejdspartnere **WWF, Verdens Skove eller Folkekirkens Nødhjælp**. Hvert år opgør vi alle vores kunders donationer, og disse sendes til den valgte samarbejdspartner. I forbindelse hermed deler vi dit navn og CPR-nummer med samarbejdspartneren, således samarbejdspartneren kan indberette dit fradragsberettigede bidrag til SKAT. Videregivelsen af dit CPR-nummer sker for at sikre en entydig identifikation af dig, jf. Databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 3.

Får du behov for at **anmelde en forsikringsskade (Elsikring)** beder vi dig om at downloade og udfylde vores PDF til dette formål og sende den til vores forsikringspartner (Insr Forsikringsagentur A/S)-, med beskrivelse af skaden og dine oplysninger. I forbindelse med din skadesanmeldelse skal du desuden huske at medsende tilstrækkelig information til evt. dækning af din skade fx seneste elregning, lønseddel etc. (Læs mere i PDF'en). *Natur-Energi skal således ikke have besked om skaden.* Det er som udgangspunkt dit eget ansvar at fremskaffe og sende tilstrækkeligt med oplysninger til Insr Forsikringsagentur A/S. I enkelte tilfælde kan Natur-Energi dog godt være behjælpelig med at finde dette og videreformidle til Insr Forsikringsagentur A/S. Behandlingen af dine personoplysninger sker i dette tilfælde for at opfylde kontrakten med dig (art. 6, stk. 1, litra b)

Vi deler dine personoplysninger med kreditoplysningsbureauer i forbindelse med udarbejdelsen af en kreditvurdering af dig.

Herudover videregiver vi udelukkende dine personoplysninger, når det er nødvendigt for at levere vores ydelse til dig eller hvis det følger af en retlig forpligtelse, som påhviler os som dataansvarlige.

5. Behandling hos tredjepart

Vi benytter databehandlere, herunder udbydere af software, til bl.a. backup, sikkerhed og opbevaring. Dine personoplysninger vil i så fald blive overladt til tredjeparter, instrueret af os til at behandle dine personoplysninger på vores vegne. Databehandlerne behandler således ikke dine personoplysninger til andre formål end til opfyldelse af deres aftale med os.

Vi anvender bl.a. Wipro til udvikling og servicering af vores afregningsystem. Dine personoplysninger overføres i den forbindelse til et land uden for EU og EØS, idet Wipro er beliggende i Indien. Overførselsgrundlaget er baseret på EU-Kommissionens standardbestemmelser om databeskyttelse, som er garanti for et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau.

Vi forpligter databehandlerne til at behandle dine personoplysninger fortroligt og til at træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes, forringes, kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med databeskyttelseslovgivningen.

6. Opbevaring af dine personoplysninger

Dine personoplysninger opbevares så længe det er nødvendigt i forhold til de oplyste formål ovenfor. Som udgangspunkt opbevarer vi dine personoplysninger i 3 år efter afsluttet kundeforhold eller længere tid, hvis påkrævet efter lovgivningen. Således opbevares materiale, der er påkrævet efter bogføringsloven (bogføringsmateriale), i 5 år efter afsluttet kundeforhold.

Personoplysninger, som ikke længere er nødvendige i forhold til de oplyste formål, vil blive slettet eller anonymiseret.

7. Dine rettigheder

Når vi behandler personoplysninger om dig, har du følgende rettigheder:

- Du kan trække dit samtykke til behandling af dine personoplysninger tilbage, hvis behandlingen er baseret på dit samtykke. Eventuel tilbagetrækning af dit samtykke berører ikke lovligheden af den behandling, der har fundet sted, inden samtykket tilbagetrækkes.
- Du kan til enhver tid bede om indsigt i de personoplysninger vi har indsamlet om dig.
- Du kan til enhver tid få berigtiget eventuelt urigtige personoplysninger om dig selv.
- Du kan gøre indsigelse mod vores behandling af dine personoplysninger eller anmode om, at vi helt eller delvist sletter personoplysninger, som vi opbevarer om dig eller at vi kun i et nærmere begrænset omfang behandler dine personoplysninger. Vi vil herefter foretage en konkret vurdering af, om vi er forpligtet til at efterkomme din anmodning.
- Du kan anmode om, at vi giver dig eller en anden dataansvarlig adgang til dine personoplysninger på en struktureret og almindelig måde samt i et maskinlæsbart format.
- Du har ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling.
- Du har ret til at indgive klage til Datatilsynet over vores behandling af dine personoplysninger. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk. Hvis du overvejer at indgive en klage til Datatilsynet, håber vi, at du vil kontakte os først, således vi kan drøfte sagen og forhåbentlig finde en løsning.

Alle ovenstående rettigheder håndteres manuelt ved henvendelse til os via de i punkt 1 anførte kontaktoplysninger eller på persondata@natur-energi.dk

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk.