

# Datenschutzhinweise zur digitalen KI-Assistenz „Luna“ der ESWE Versorgungs AG (Telefonservice)

(Stand 28.03.2025)

Diese Datenschutzhinweise informieren Sie über die Verarbeitung Ihrer Daten, wenn Sie unseren Telefonservice und unsere digitale KI-Assistenz „Luna“ nutzen. „Luna“ ist ein intelligentes Computersystem zur Unterstützung unseres Kundenservices, das Anrufe entgegennehmen und zuverlässig bearbeiten kann. Hierfür verwendet „Luna“ natürliche Sprache und Techniken aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz.

Wenn Sie mit unserer digitalen KI-Assistenz „Luna“ telefonieren, erheben und verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit dies für die Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich ist. Personenbezogene Daten sind etwa für die Beantwortung individueller Anfragen oder für die Authentifizierung und Identifikation von Ihnen als Vertragspartner oder Interessenten erforderlich.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten selbstverständlich ausschließlich im Rahmen und unter Einhaltung der anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“) und des Bundesdatenschutzgesetzes („BDSG“). Die vorgenannten Daten erheben wir grundsätzlich direkt von Ihnen

## 1. Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Verantwortlicher für die nachfolgend beschriebene Datenverarbeitung ist:

### ESWE Versorgungs AG

Konradinerallee 25  
65189 Wiesbaden  
Fon: 0611 780-0  
E-Mail: [info@eswe.com](mailto:info@eswe.com)  
Webseite: [www.eswe-versorgung.de](http://www.eswe-versorgung.de)

Sie erreichen unsern Datenschutzbeauftragten unter:

### Datenschutzbeauftragter ESWE Versorgungs AG

Konradinerallee 25  
65189 Wiesbaden  
Fon: 0611 780-2313  
E-Mail: [datenschutz@eswe.com](mailto:datenschutz@eswe.com)  
Webseite: [www.eswe-versorgung.de](http://www.eswe-versorgung.de)

## 2. Datenverarbeitung bei Nutzung unserer digitalen KI-Assistenz „Luna“

Die Verwendung unserer digitalen KI-Assistenz „Luna“ ist freiwillig. Sollten Sie dies nicht wünschen, können Sie „Luna“ bitten, sich an einen Call-Center Agenten weiterverbinden zu lassen, oder das Gespräch direkt beenden.

Wenn Sie mit unserer digitalen KI-Assistenz „Luna“ in Kontakt treten, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten als Interessent oder Kunde, um Ihnen unseren Telefonservice zur Verfügung zu stellen und Ihr Anliegen schnell und einfach erfüllen zu können.

Unsere digitale KI-Assistenz „Luna“ weist jedem Telefonat zunächst eine pseudonymisierte Identifikationsnummer (sog. „Call-ID“) zu. Zur Prüfung Ihrer Anfrage und um Sie zu authentifizieren, erheben wir die von Ihnen mitgeteilten Angaben wie z.B. Name, Telefonnummer, Geburtsdatum, Postleitzahl und Hausnummer, Vertragskontonummer, Bankverbindung. Abhängig von Ihrer konkreten Anfrage (z.B. Abschlagsänderungen oder Zählerstandfassung) benötigen wir ggf. noch weitere personenbezogene Daten bzw. vertragsrelevante Angaben wie z.B. Zählernummer oder die Höhe Ihres alten Abschlagsbetrags, die Sie Ihren Vertragsunterlagen entnehmen können. Zur Bearbeitung Ihrer individuellen Anfrage kann unsere digitale KI-Assistenz „Luna“ in begrenztem Umfang auch auf bei uns gespeicherte Daten zu Ihrer Person zugreifen, beispielsweise um Ihre Angaben im Rahmen der Authentifizierung abgleichen zu können. Es werden zudem alle weiteren Gesprächsinhalte verarbeitet, die Sie unserer digitalen KI-Assistenz „Luna“ freiwillig und unaufgefordert mitteilen. Wir bitten Sie jedoch, nur Informationen bereitzustellen, nach denen Sie von unserer digitalen KI-Assistenz „Luna“ ausdrücklich gefragt werden.

Zudem erheben wir weitere personenbezogene Daten während Ihres Gesprächs mit unserer digitalen KI-Assistenz „Luna“ wie Kommunikationsverbindungs- und Metadaten (Gesprächsbeginn, Dauer des Gesprächs, Ende des Gesprächs). Soweit uns Ihre Rufnummer bekannt ist und Sie diese senden, verarbeiten wir auch diese.

Diese vorstehend beschriebenen Datenverarbeitungen erfolgen unter anderem auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, wobei unser berechtigtes Interesse in der Bereitstellung einer KI-gestützten Assistenz für eine bessere Verfügbarkeit (24/7), Unterstützung und Bearbeitung der Anfragen unserer Interessenten und Kunden besteht. Darüber hinaus haben unsere Interessenten und Kunden ein berechtigtes Interesse an der unverzüglichen Bearbeitung ihres Anliegens und der Vermeidung von Wartezeiten im Kundenservice.

Je nach Art Ihres Anliegens erfolgt die weitere Verarbeitung der Daten zur Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrages oder zwecks Vertragsanbahnung auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Dies gilt auch, soweit wir Ihnen als Grundversorger Energie liefern, da in diesen Fällen ein Vertrag spätestens durch die Energieabnahme zustande kommt.

Die Verarbeitung der zuvor beschriebenen personenbezogenen Daten erfolgt zudem zur Wahrung unserer berechtigten Interessen an der Qualitätssicherung und Verbesserung unserer digitalen KI-Assistenz „Luna“, der Steuerung des Anruaufkommens und Steigerung der Servicequalität sowie der Dokumentation gescheiterter Authentifizierungsversuche zwecks Betrugsprävention. Die hierfür erforderliche Verarbeitung Ihrer Daten zu diesen Zwecken beruht somit auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

## 3. Weitergabe personenbezogener Daten

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten nur Mitarbeiter Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der oben genannten Zwecke benötigen. Auch eine Weitergabe an Dritte erfolgt – sofern nicht in diesen Datenschutzhinweisen an anderer Stelle anderweitig angegeben – nur, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist oder wir mit dem Dritten einen Auftragsverarbeitungsvertrag auf Grundlage von Art. 28 DSGVO abgeschlossen haben. Dementsprechend findet eine Übermittlung der Daten insbesondere an unsere Dienstleister (wie beispielsweise technische Service-Provider) zur Erfüllung Ihrer Anfrage auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO oder Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO statt.

Selbstverständlich stellen wir vor der Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten sicher, dass der jeweilige Dienstleister angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen hat, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten. Im Übrigen geben wir Ihre personenbezogenen Daten an Dritte nicht weiter, sofern Sie nicht ausdrücklich in die Weitergabe eingewilligt haben (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) oder wir aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder gerichtlicher Anordnungen zu einer Weitergabe berechtigt oder verpflichtet sind. Im letzteren Fall erfolgt die Übermittlung durch uns zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

## 4. Werden Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation übermittelt?

Die für unsere digitale KI-Assistenz „Luna“ verwendeten Server und Datencenter befinden sich in der Europäischen Union, sodass personenbezogene Daten innerhalb der Europäischen Union gespeichert werden. Allerdings können bestimmte Daten zeitweise auch in Drittländer außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums, insbesondere in die USA, übermittelt und dort verarbeitet werden. Hierbei wird selbstverständlich sichergestellt, dass der Empfänger im Drittland ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet. Soweit der Datenempfänger unter dem sog. EU-U.S. Data Privacy Framework zertifiziert ist, wird eine solche Datenübermittlung auf den entsprechenden Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission gestützt und ist gemäß Art. 45 DSGVO zulässig. Im Übrigen wurden zwischen dem jeweiligen Datenexporteur und Datenempfänger die Standarddatenschutzklauseln der EU-Kommission vereinbart, sodass eine etwaige Datenübermittlung jedenfalls gemäß Art. 46 Abs. 2 lit. c DSGVO zulässig ist. Beide Garantien stellen sicher, dass das Datenschutzniveau im Drittland im Wesentlichen dem der DSGVO entspricht. Nähere Informationen zum Angemessenheitsbeschluss bzw. den Standarddatenschutzklauseln der EU-Kommission finden Sie unter

[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/ip\\_23\\_3721](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/ip_23_3721) und [https://eur-lex.europa.eu/eli/dec\\_impl/2021/914/oj](https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/914/oj).

## 5. Dauer und Speicherung bzw. Löschung personenbezogener Daten

ESWE verarbeitet und speichert personenbezogene Daten nur für den Zeitraum, der zur Erreichung des Verarbeitungszwecks erforderlich ist oder sofern dies durch Gesetze oder sonstige Vorschriften, welchen ESWE unterliegt, vorgesehen ist.

Entfällt der Verarbeitungszweck bzw. läuft die gesetzlich vorgeschriebene Speicherfrist ab, werden die personenbezogenen Daten routinemäßig und entsprechend den gesetzlichen Vorschriften gelöscht, sofern der Löschung keine anderen Gründe im Sinne von Art. 17 Abs. 3 DSGVO entgegenstehen.

## 6. Ihre Rechte

### 6.1 Widerspruchsrecht

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten auf der Grundlage unserer berechtigten Interessen oder zur Wahrnehmung von Aufgaben im öffentlichen Interesse vornehmen, haben Sie das Recht, gemäß Art. 21 DSGVO jederzeit gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, oder sich Ihr Widerspruch gegen die Datenverarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung richtet. Im letztgenannten Fall steht Ihnen ein generelles Widerspruchsrecht zu, welches ohne Angabe von Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, von uns umgesetzt wird (Art. 21 Abs. 2 DSGVO).

### 6.2 Weitere Rechte

Sie haben weiter jederzeit das Recht auf unentgeltliche Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten. Zudem haben Sie das Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten, ggf. auf Löschung Ihrer Daten und auf Einschränkung der Datenverarbeitung. Soweit Sie uns personenbezogene Daten bereitstellen und wir diese Daten aufgrund Ihrer Einwilligung verarbeiten, können Sie die entsprechende Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft frei widerrufen. Sofern Sie uns Sie betreffende Daten bereitstellen und wir diese Daten aufgrund Ihrer Einwilligung oder zur Vertragserfüllung verarbeiten, können Sie zudem verlangen, diese Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder dass wir diese Daten an einen anderen Verantwortlichen übermitteln, soweit dies technisch möglich ist (sog. Recht auf Datenübertragbarkeit). Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Auffassung sind, dass die Datenverarbeitung durch uns gegen die gesetzlichen Vorschriften verstößt. Um Ihre hier aufgeführten Rechte geltend zu machen sowie bei weiteren Fragen zum Thema Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten können Sie sich jederzeit unter den oben angegebenen Kontaktdaten an uns wenden.

## 7. Automatisierte Entscheidungsfindung

Wir verarbeiten Ihre Daten nicht zu einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gemäß Art. 22 Abs. 1 und 4 DSGVO.

## **8. Keine Pflicht zur Bereitstellung der Daten**

Sie sind nicht vertraglich oder gesetzlich verpflichtet, unserer digitalen KI-Assistenz „Luna“ Ihre personenbezogenen Daten bereitzustellen. Dies ist auch nicht für den Abschluss eines Vertrages mit uns erforderlich. Ohne Ihre personenbezogenen Daten kann „Luna“ Sie jedoch nicht bei der Beantwortung Ihrer Anfrage und der Bearbeitung Ihres Anliegens unterstützen. Selbstverständlich stehen in diesem Fall auch andere Kommunikationswege (z.B. E-Mail oder - zu bestimmten Zeiten - auch menschliche Call-Center Agenten) zur Verfügung, über die Sie Ihre Anfrage an uns richten können.

## **9. Änderungen der Datenschutzhinweise**

ESWE behält sich das Recht vor, diese Datenschutzhinweise jederzeit zu ändern, wobei ESWE stets die gesetzlichen Anforderungen des Datenschutzes einhalten wird. Daher empfiehlt ESWE, dass Nutzer regelmäßig die jeweils geltenden Datenschutzhinweise zur Kenntnis nehmen, um stets zu wissen, wie ESWE personenbezogene Daten verarbeitet.

