

# Privatlivspolitik Andel Energi A/S

Gældende fra den 1. november 2024

Denne privatlivspolitik forklarer, hvordan Andel Energi A/S ("Andel Energi", "vi" eller "os") behandler dine persondata.

Når vi modtager persondata om dig, er det vores mål, at du har tillid til, at vi behandler dine persondata på en gennemsigtig og sikker måde. Det er derfor vigtigt for os, at du tager dig tid til at læse denne privatlivspolitik, som forklarer dig om vores håndtering af dine persondata.

Denne privatlivspolitik gælder for kunder i Andel Energi A/S, og du finder dokumentet på [andelenergi.dk/privatlivspolitik](https://andelenergi.dk/privatlivspolitik).

I denne privatlivspolitik er der visse steder angivet 'enkeltmandsvirksomheder', 'kun for elkunder' eller 'kun for gaskunder' i parentes for at angive, at afsnittet kun er relevant for denne kundegruppe. Ved 'enkeltmandsvirksomheder' forstås virksomheder, hvortil der er tilknyttet et personligt hæftelsesansvar.

Udover privatlivspolitikken gælder vores cookiepolitik, som du kan finde på [andelenergi.dk/cookies](https://andelenergi.dk/cookies).

## 1. Dataansvarlig

Den dataansvarlige for behandlingen af dine persondata er:

Andel Energi A/S  
Cvr.-nr. 242 135 28  
Hovedgaden 36  
4520 Svinninge

Vores kontaktoplysninger er:

Mail: [kundeservice@andelenergi.dk](mailto:kundeservice@andelenergi.dk)  
Telefon: 70 29 29 29

## 2. Beskrivelse af behandlingen

### 2.1 Tilbud på el-/gasaftale

#### 2.1.1 Formål

Når du kontakter os vedrørende en ny aftale og beder os sende dig et tilbud, behandler vi dine persondata for at kunne udarbejde og sende dig et tilbud.

Hvis du ønsker at blive kunde i Andel Energi, behandler vi de nødvendige oplysninger om dig med henblik på:

- at indgå en aftale om levering af el, gas eller andre af vores produkter eller services til dig
- at kreditvurdere dig, og
- at sikre entydig identifikation af dig

#### 2.1.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer
- Kreditvurdering

Hvis du ønsker at tage imod et tilbud, behandler vi herudover:

- CPR-nummer (kun for elkunder)

Se herudover mere i pkt. 2.2 om administration af kundeforhold.

#### 2.1.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el eller gas på jeres adresse
- Ejendomsmæglere, boligselskaber, udlejere, fuldmagts-havere, eller andre som efter aftale med dig opretter dig som kunde hos os
- CPR
- Vores samarbejdspartnere, hvis du indgår en aftale med dem om køb af vores services og produkter

#### 2.1.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for at udarbejde tilbud på en el-/gasaftale og senere for at indgå en el-/gasaftale

Vi behandler derudover dit CPR-nummer på baggrund af:

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens §13, stk. 9, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1

#### 2.1.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support, leverandørydelser og finansielle institutioner)
- Aktører inden for energibranchen (netselskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller tilsvarende
- Samarbejdspartnere

#### 2.1.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid.

Det gælder:

- Kreditvurderinger og bogføringsoplysninger jf. bogføringsloven (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi i 5 år fra udløb af regnskabsåret
- CPR-nummer og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde

## 2.2 Administration af kundeforhold

### 2.2.1 Formål

Når du er kunde hos os, behandler vi dine persondata til brug for administration af kundeforholdet, herunder med henblik på:

- at sikre, at der leveres el, gas eller andre af vores produkter til din adresse
- at opkræve, modtage og registrere betaling for vores ydelse(r)
- at identificere dig, når du kontakter os
- at holde dine kontakt- og adresseoplysninger opdaterede

- at opfylde øvrige forpligtelser for dig eller os, der følger af aftalen og lovgivningen
- at tilmelde dig betalingservice eller kreditkortbetaling
- at håndtere din forespørgsel, hvis du kontakter os
- at rådgive dig om forbrug og energibesparelse
- at udbetale eventuelle tilgodehavender

### 2.2.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, dit kunde- og aftagenummer, aftalekontonummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (for eksempel navne- og adressebeskyttelse m.v.)
- CPR-nummer
- Forbrugs- og leveringsoplysninger
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform
- Type af aftale og produkt
- Kreditvurdering
- Eventuelle oplysninger om udestående samt inkasso- og fogedretssager
- Oplysninger relateret til eventuelle bonusordninger
- Oplysninger vedrørende klagesager
- Eventuelle oplysninger om konkurs
- Eventuelle oplysninger om strømafbrydelser
- CVR-nummer, virksomhedsnavn (kun for enkeltmands-virksomheder)

Oplysninger om lovovertredelser:

- Eventuelle lovovertredelser relateret til de ydelser vi leverer (tyveri af strøm) med henblik på anmeldelse til myndigheder

### 2.2.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el eller gas på jeres adresse
- Ejendomsmæglere, boligselskaber, udlejere, fuldmagts-havere eller andre, som efter aftale med dig opretter dig som kunde hos os

### 2.2.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for opfyldelsen af din aftale om levering af energiydelser

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens §13, stk. 9, jf. GDPR, artikel 6.1.c

Vi behandler derudover dit CPR-nummer på baggrund af:

- Energinets Markedsforskrift H1 (udstedt med hjemmel i Elforsyningsloven), herunder forskriftens §13, stk. 9, jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1
- Samtykke jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2 (for gaskunder)

#### 2.2.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser, f.eks. udsendelse af fysisk og elektronisk post)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Aktører inden for energibranchen (net- og distributions-selskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Gældsinddrivelsesvirksomheder
- Samarbejdspartnere, herunder i forbindelse med rabataftaler

#### 2.2.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Kreditvurderinger og bogføringsoplysninger jf. bogføringsloven (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi i 5 år fra udløb af regnskabsåret
- CPR-nummer og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde

### 2.3 Andre produkter og services

#### 2.3.1 Formål

Hvis du som kunde benytter dig af formularer på vores hjemmeside vedrørende energiløsninger som varmpumper, solceller eller ladeboks til elbiler, behandler vi de persondata, du indtaster.

Når du indsender formularen og beder os eller vores samarbejdspartnere om at sende dig et tilbud, behandler vi dine persondata og videregiver de nødvendige oplysninger til vores samarbejdspartnere, så de kan kontakte dig og sende dig et tilbud. Samarbejdspartnere er selskaber, der er koncernforbundne med Andel Energi.

Hvis du accepterer tilbuddet, behandler vores samarbejdspartnere de nødvendige oplysninger om dig med henblik på at indgå aftale og for at levere de relevante produkter og services.

Dine persondata vil herefter blive behandlet som led i administrationen af kundeforholdet. Vi udveksler desuden persondata med vores samarbejdspartnere for at sikre, at vores markedsføring til dig er relevant.

Hvis du giver samtykke til, at vi må bruge dine oplysninger i forbindelse med vores markedsføring, kan du læse mere om vores behandling af persondata i den forbindelse i pkt. 2.6-2.7

#### 2.3.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, dit kunde- og aftage-nummer og IP-adresse
- Forbrugs- og leveringsoplysninger
- Type af aftale og produkt
- Forbrugsmønstre, energivaner og energirelaterede produkter
- Oplysninger om din boligtype, boligens opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange, der går hjemme), boligens byggeår og estimeret forbrug (gælder ikke for ladeboks)
- Oplysninger om din adfærd på vores digitale tjenester (for eksempel browsere, operativsystem og hvilket indhold du ser mv.)
- Oplysninger om din adfærd på internettet, herunder dine personlige interesser
- Loginoplysninger til andelenergi.dk og vores app

#### 2.3.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- BBR (Bygnings og boligregistret)
- DAR (Danmarks Adresseregister)
- Offentlige myndigheder
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale
- Medlemmer af din husstand, som tilmelder sig el på jeres adresse

### 2.3.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, jf. GDPR artikel 6.1.a
- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne behandle oplysninger til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, samt at kunne dokumentere dit samtykke til markedsføring
- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for at opfylde din aftale om levering af produkter og services

### 2.3.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser, f.eks. udsendelse af fysisk og elektronisk post)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Vores koncernforbundne samarbejdspartnere Clever A/S, Enova Energy ApS, Andel Ratio A/S, Watts A/S og Andel Lumen A/S
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Aktører inden for energibranchen (net- og distributions-selskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf

### 2.3.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Informationer om markedsføringsmateriale, vi har sendt, opbevarer vi som udgangspunkt op til 2 år efter registrering.

Dokumentation for, at der er afgivet et markedsførings-samtykke, opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

## 2.4 Afbrydelse af leverancer

### 2.4.1 Formål

Hvis du misligholder din el- eller gasaftale, kan det i særlige tilfælde være nødvendigt at afbryde din el- eller gasforsyning.

For at beskytte dine eller en anden persons vitale interesser (for eksempel for at sikre, at du og din husstand og vores ansatte ikke kommer til skade) kan der i sådanne situationer være et særligt behov for at behandle følsomme oplysninger eller oplysninger om strafbare forhold (for eksempel helbredsoplysninger i forbindelse med alderdomssvækkelse og hjælpeløshedsadfærd). Det vil særligt være tilfældet, hvis vi er nødsaget til at inddrage kommunen eller politiet.

### 2.4.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, leveringspunkt, dit kunde- og aftagenummer, aftalekontonummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (for eksempel navne- og adressebeskyttelse mv.)
- CPR-nummer (kun for elkunder)
- Forbrugs- og leveringsoplysninger
- Oplysninger vedrørende klagesager
- Eventuelle oplysninger om konkurs
- Eventuelle oplysninger om strømafbrydelser
- Eventuelle oplysninger om udestående samt inkasso- og fogedretssager
- CVR-nummer, virksomhedsnavn (kun for enkeltmands-virksomheder)
- Eventuelle oplysninger om børn i husstanden og deres alder

Følsomme oplysninger:

- Eventuelle helbredsoplysninger

Oplysninger om lovovertredelser:

- Eventuelle lovovertredelser relateret til de ydelser vi leverer (tyveri af strøm) med henblik på anmeldelse til myndigheder

### 2.4.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale
- Gældsinddrivelsesselskaber

### 2.4.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Beskyttelse af dine eller andres vitale interesser, jf. GDPR artikel 6.1.d og artikel 9.2.c
- Databeskyttelseslovens § 8, stk. 5, jf. GDPR artikel 6.1.d og artikel 9.2.c

#### 2.4.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Aktører inden for energibranchen (net- og distributions-selskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet
- Gældsinddrivelsesvirksomheder

#### 2.4.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Bogføringsoplysninger (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger, som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi som krævet efter bogføringsloven i 5 år fra udløb af regnskabsåret
- CPR-nummer og loginoplysninger til vores selvbetjeningsløsninger opbevarer vi op til 1 år, efter du er stoppet som kunde

### 2.5 Brug af app og selvbetjeningsunivers

#### 2.5.1 Formål

Vi behandler dine persondata i vores selvbetjening, og hvis du benytter vores app, bl.a. så du kan følge med i dit forbrug, dine betalinger og rette dine oplysninger med videre.

Vi behandler også dine forbrugsdata til analyseformål, jf. pkt. 2.10 nedenfor.

Hvis du har givet tilladelse til at modtage notifikationer, behandler vi dine persondata, så vi kan kontakte dig, for eksempel hvis dit forbrug afviger fra det forventede. Det kan vi gøre ved at sende dig en notifikation via vores app, e-mail eller en sms.

Hvis du giver samtykke til, at vi må bruge dine oplysninger i forbindelse med vores markedsføring, kan du læse mere om vores behandling af persondata i denne henseende under pkt. 2.6-2.7.

#### 2.5.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, bank- og betalingsoplysninger samt forbrugs- og leveringsoplysninger
- Login-oplysninger
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange der går hjemme)
- Forbrugsmønstre, præferencer, energivaner og energi-relaterede produkter

#### 2.5.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)

#### 2.5.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at tilbyde dig at bruge vores app og selvbetjeningsunivers som services og at sende dig notifikationer om dit forbrug, hvis du frivilligt har tilmeldt dig sådanne notifikationer
- GDPR artikel 6.1.b, da behandlingen af dine persondata er nødvendig for at kunne stille en selvbetjeningsløsning til rådighed, hvor du kan se og rette i dine oplysninger.

#### 2.5.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber, der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)

#### 2.5.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 1 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller at du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

### 2.6 Markedsføring af relevante produkter og løsninger (nyhedsmails, webinarer, konkurrencer m.v.)

#### 2.6.1 Formål

Vi bruger dine persondata til at sende nyhedsmails samt anden lignende elektronisk/telefonisk markedsføring, hvis

du har givet samtykke til at modtage markedsføring. Det kan for eksempel være markedsføring af el- og gasaftaler eller varmepumpeløsninger.

Dit samtykke til at modtage markedsføring kan for eksempel være indhentet i forbindelse med, at du tilmelder dig vores konkurrencer via blandt andet andelenergi.dk eller sociale medier eller hos vores samarbejdspartnere. Du kan altid framelde dig nyheds-mails og anden elektronisk/telefonisk markedsføring.

Vi kan også benytte dine oplysninger til brug for markedsføring via almindelig post.

Hvis du deltager i en konkurrence arrangeret af os, behandler vi dine persondata for at kunne registrere din deltagelse, udtrække en vinder og sende dig en eventuel præmie.

#### 2.6.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, køn og IP-adresse
- Forbrugsmønstre, energivaner og energirelaterede produkter

#### 2.6.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Offentlige myndigheder
- Samarbejdspartnere i forbindelse med markedsføring herunder samarbejdspartnere der varetager konkurrencer og webinarer m.v.
- Sociale medier

#### 2.6.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, herunder behandling til brug for deltagelse i webinarer og konkurrencer m.v., jf. GDPR artikel 6.1.a
- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne behandle oplysninger til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, samt at kunne dokumentere dit samtykke til markedsføring

#### 2.6.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan

finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)  
- Samarbejdspartnere i forbindelse med markedsføring

#### 2.6.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services eller indtil du trækker dit samtykke til markedsføring tilbage.

Informationer om markedsføringsmateriale, vi har sendt, opbevarer vi som udgangspunkt op til 2 år efter registrering.

Dokumentation for, at der er afgivet et markedsførings-samtykke, opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

### 2.7 Markedsføring tilpasset dig og dine behov

#### 2.7.1 Formål

For at sikre, at vores markedsføring på vores egen hjemmeside og på sociale medier er relevant for dig, behandler vi dine persondata, så vi kan tilpasse markedsføringen efter dine interesser og din adfærd på internettet. Hvis du har givet samtykke hertil, behandler vi også oplysninger, som du har angivet via vores app og selvbetjening, vedrørende forbrug, så vi kan tilpasse vores markedsføring specifikt til dig og dine behov.

Vi anvender i denne forbindelse blandt andet dine persondata til brug for målrettet annoncering på både andelenergi.dk og eksterne sider.

#### 2.7.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato
- Oplysninger om din adfærd på vores digitale tjenester (for eksempel browsere, operativsystem og hvilket indhold du ser mv.)
- Oplysninger om din adfærd på internettet, herunder dine personlige interesser
- Oplysninger om din boligtype, boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange, der går hjemme), boligens byggeår og estimeret forbrug
- Oplysninger om dine køb af produkter og services hos selskaber, der er koncernforbundet med Andel Energi A/S
- Loginoplysninger til andelenergi.dk og vores app

#### 2.7.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)

- BBR (Bygnings- og boligregistret)
- DAR (Danmarks Adresseregister)
- Koncernforbundne selskaber

#### 2.7.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, jf. GDPR artikel 6.1.a
- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne behandle oplysninger til brug for målrettet og personaliseret markedsføring, samt at kunne dokumentere dit samtykke til markedsføring

#### 2.7.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold og markedsføring (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på [andel.dk](http://andel.dk))
- Sociale medier (f.eks. Facebook, LinkedIn, YouTube, Instagram)

#### 2.7.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Oplysninger om din adfærd på vores hjemmeside og ved brug af vores digitale tjenester (f.eks. fra cookies, IP-adresser, apps mv.) opbevarer vi som udgangspunkt op til 1 år efter registrering, eller indtil du trækker dit samtykke tilbage.

Informationer om markedsføringsmateriale, vi har sendt, opbevarer vi som udgangspunkt op til 2 år efter registrering.

Cookiedata indsamles og opbevares i øvrigt i overensstemmelse med vores cookiepolitik, som du kan se på [andelenergi.dk/cookies](http://andelenergi.dk/cookies).

Dokumentation for, at der er afgivet et markedsførings-samtykke, opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

## 2.8 Administration og forbedring af digitale tjenester

### 2.8.1 Formål

For at sikre, at vores digitale tjenester fungerer optimalt og for at give dig den bedste oplevelse, når du benytter vores digitale tjenester, behandler vi persondata om dig for at kunne udvikle og optimere vores digitale tjenester.

Derudover bruger vi oplysningerne til statistiske formål, markedsundersøgelser og interne undersøgelser for at forbedre måden, vi kommunikerer med dig på.

### 2.8.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Oplysninger om din adfærd på vores digitale tjenester (for eksempel browsere, operativsystem og hvilket indhold du ser m.v.)

### 2.8.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Sociale medier og Google Ads

### 2.8.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til behandlingen af dine persondata til brug for udvikling og optimering af vores tjenester, jf. GDPR artikel 6.1.a

### 2.8.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Sociale medier (f.eks. Facebook, LinkedIn, YouTube) og Google Ads

### 2.8.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Vi opbevarer som udgangspunkt persondata op til 14 måneder efter registrering.

Cookiedata indsamles og opbevares i øvrigt i overensstemmelse med vores cookiepolitik, som du kan finde på [andelenergi.dk/cookies](http://andelenergi.dk/cookies).

## 2.9 Kundeservice og rådgivning

### 2.9.1 Formål

Vi optager telefonsamtaler for at dokumentere indholdet. Vi bruger også optagelserne til at forbedre vores tjenester ved at uddanne medarbejdere, kategorisere samtaler for at håndtere hændelser og følge op på tendenser og interesser hos kunder.

### 2.9.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato, bank- og betalingsoplysninger, leveringspunkt, dit kunde- og aftagenummer, aftalekontonummer, fuldmagtsforhold og status i CPR (for eksempel navne- og adressebeskyttelse m.v.)
- Forbrugsmønstre, energivaner og energirelaterede produkter
- Optagelse af telefonsamtaler samt korrespondance med kundeservice og/eller andre medarbejdere
- Oplysninger vedrørende klagesager
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange, der går hjemme)

### 2.9.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Tredjeparter, som kontakter os på vegne af dig
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Kreditoplysningsbureauer
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser
- Installatører i forbindelse med din serviceaftale

### 2.9.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler optagelser af telefonsamtaler til brug for dokumentation på grundlag af GDPR art. 6.1.f. Vores legitime interesse er at kunne dokumentere telefonsamtalernes indhold.

Vi behandler optagelser af telefonsamtaler til at forbedre vores tjenester ved at uddanne medarbejdere, kategorisere samtaler for at håndtere hændelser og følge op på tendenser og interesser hos kunder på grundlag af samtykke, jf. GDPR art. 6.1.a.

### 2.9.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde en oversigt over vores koncernforbundne selskaber i koncernens årsrapport på [andel.dk](http://andel.dk))

### 2.9.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services. I visse tilfælde gemmer vi oplysningerne i længere tid, hvis oplysningerne indgår som led i en igangværende sag, hvor det er nødvendigt at gemme oplysningerne.

Vi opbevarer optagelse af telefonsamtaler i op til 6 måneder efter optagelse. I visse tilfælde gemmer vi oplysningerne i længere tid, hvis oplysningerne indgår som led i en igangværende sag, hvor det er nødvendigt at gemme oplysningerne.

## 2.10 Analyse af gennemsnitlige forbrugsmønstre, adfærd og lignende

### 2.10.1 Formål

For at vi kan udvikle vores produkter og hjælpe vores kunder med at få en bedre brugeroplevelse eller en lavere energiregning, laver vi analyser af gennemsnitlige forbrugsmønstre, betalinger, tilmeldingsforhold og lignende.

Analyserne bruger vi til at opnå større indsigt i vores kunders adfærd, bl.a. for at vi kan sende besked om afvigelser i energiforbruget til vores kunder.

### 2.10.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato og betalingsmetode
- Forbrugsmønstre, energivaner og energirelaterede produkter
- Oplysninger om din boligs opvarmningsform, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange der går hjemme)

### 2.10.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Evida (kun for gaskunder)
- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser

### 2.10.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne foretage analyser, som understøtter de beskrevne formål

### 2.10.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået



som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser).

- Selskaber, der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde vores selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Aktører inden for energibranchen (netselskaber og energileverandører), hvis det er nødvendigt for behandling af dine henvendelser eller påkrævet efter lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf
- Offentlige myndigheder og det statsejede selskab Energinet

#### 2.10.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata op til 3 år, efter du er stoppet som kunde eller har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

### 2.11 Statistik og forskning

#### 2.11.1 Formål

Vi behandler dine persondata med henblik på at udarbejde statistik og forskning på energiområdet.

Forskningen vedrører bl.a. hvordan dynamiske elpriser påvirker forbrug og elvaner med henblik på at undersøge, om dette kan bidrage til den grønne omstilling.

#### 2.11.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer, fødselsdato
- Forbrugsmønstre og faktisk forbrug på timeniveau, energivaner og energirelaterede produkter
- Oplysninger om din boligs opvarmingsform, evt. egen produktion af el, boligstørrelse, personer i din husstand (herunder antallet af personer, aldersgruppe og hvor mange der går hjemme)
- Oplysninger om dit produktvalg og den samlede elpris, du betaler, tidspunktet for din registrering som kunde hos Andel Energi, om du opnår reduceret elafgift, om du betaler forud, bagud eller en kombination af disse
- Aftagenummer og kundenummer

#### 2.11.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Ejendomsmæglere, boligselskaber, udlejere, fuldmagtshavere eller andre, som efter aftale med dig har videregivet dine oplysninger
- Offentlige myndigheder
- Det statsejede selskab Energinet (kun for elkunder)
- Transmissions- og distributionsselskaber på energiområdet

- Offentligt tilgængelige kilder, herunder flytte-meddelelser

#### 2.11.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- GDPR artikel 6.1.f, hvor vores legitime interesse er at kunne udarbejde eller bidrage til statistik og forskning på energiområdet

#### 2.11.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere, som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)
- Selskaber der er koncernforbundet med Andel Energi A/S med henblik på administrative forhold (du kan finde vores selskaber i koncernens årsrapport på andel.dk)
- Universiteter og andre forskningsinstitutioner til brug for forskning og statistik på energiområdet. Oplysninger kan i forbindelse med analyser blive sendt til forskningsinstitutionernes eksterne samarbejdspartner som f.eks. Danmarks Statistik

#### 2.11.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Som hovedregel opbevarer vi dine persondata i op til 3 år efter, at dit kundeforhold ophører, eller du har været i dialog med os om vores produkter, tjenester og services.

Nogle persondata gemmer vi i kortere eller længere tid. Det gælder:

- Bogføringsoplysninger (bl.a. fakturaer, tilgodehavender, korrespondancer, betalingsoplysninger og lignende oplysninger som er nødvendige for at dokumentere vores bogføring) opbevarer vi som krævet efter bogføringsloven i 5 år fra udløb af regnskabsåret

### 2.12 Telemarketing

#### 2.12.1 Formål

Hvis du giver samtykke til, at vi må ringe til dig i forbindelse med at tilbyde dig at købe vores produkter, behandler vi dine persondata for at kunne kontakte dig.

#### 2.12.2 Kategorier af persondata

Vi behandler følgende kategorier af persondata om dig:

- Navn, adresse, e-mail, telefonnummer
- Optagelse af dele af telefonsamtaler (hvis du vælger at tage imod vores tilbud)

Hvis du tager imod vores tilbud, kan du se yderligere om vores behandling af dine persondata i pkt. 2.1 og 2.2.

#### 2.12.3 Kilder

Vi indsamler dine persondata fra følgende kilder:

- Dig selv
- Samarbejdspartnere som har indsamlet dit samtykke på vegne af os

#### 2.12.4 Behandlingsgrundlag

Vi behandler dine persondata baseret på følgende grundlag:

- Dit samtykke til at vi må behandle dine persondata i forbindelse med at kontakte dig med et tilbud, jf. GDPR artikel 6.1.a
- Vores legitime interesse i at gemme dele af telefonsamtale med henblik på at dokumentere aftaleindgåelsen, jf. GDPR artikel 6.1.f

#### 2.12.5 Modtagere

Vi kan dele dine persondata med:

- Leverandører og forhandlere som vi samarbejder med og som assisterer vores virksomhed (forstået som serviceudbydere, teknisk support og leverandørydelser)

#### 2.12.6 Opbevaring

Vi opbevarer persondata, så længe det er nødvendigt til de formål, der er nævnt.

Vi opbevarer optagelser af telefonsamtaler i 3 måneder, hvorefter de slettes, medmindre der er en konkret grund til, at det er nødvendigt, at de gemmes i længere tid.

Dokumentation for at der er afgivet et markedsførings-samtykke opbevares i op til 2 år efter, at det er trukket tilbage.

### 3. Pligtmæssig information

Vi har under punkt 2.1 og 2.2 angivet, hvilke oplysninger vi indsamler om dig. For at blive kunde hos Andel Energi er det obligatorisk, at vi behandler dine kontakt-oplysninger, herunder navn, adresse og CPR-nummer (kun for elkunder), samt at vi løbende behandler dine forbrugsoplysninger. Hvis du ikke giver os de oplysninger, har vi ikke mulighed for at etablere eller opretholde et kundeforhold.

### 4. Persondata om andre parter, som du afgiver

Vi kan i visse tilfælde bede dig om at afgive persondata om andre personer, herunder personer som er omfattet af din husstand. Det kan for eksempel være tilfældet, hvis du tilmelder din husstand som kunde hos os eller kontakter os på vegne af andre. Hvis du afgiver persondata om andre, skal du være sikker på, at de er

indforståede med det, og at du har lov til at give den slags oplysninger til os. Du skal derfor henvise dem til denne privatlivspolitik, når du giver os deres oplysninger.

### 5. Overførsler til lande udenfor EU/EØS

Når Andel Energi behandler dine persondata via en data-behandler, kan dine persondata undtagelsesvist blive behandlet i lande uden for EU/EØS. I så fald vil data blive overført på grundlag af GDPR artikel 46 om fornødne garantier, herunder EU-Kommissionens Standardbestemmelser for at sikre, at databehandlerens data-beskyttelsesniveau er i overensstemmelse med gældende lovgivning.

### 6. Fælles dataansvar

Andel Energi kan i visse tilfælde agere som fælles dataansvarlig med eksterne tredjeparter for så vidt angår indsamlingen af dine persondata. Du kan læse mere herom nedenfor.

#### 6.1 Virksomhedssider på sociale medier

Andel Energi har virksomhedssider på flere sociale medier, herunder LinkedIn, Facebook og Instagram, som du kan besøge og anvende. Andel Energi er i den forbindelse fælles dataansvarlig med udbyderen af det sociale medie som beskrevet nedenfor. Et sådant fælles dataansvar omfatter kun den indledende indsamling af dine persondata på vores virksomhedssider.

##### 6.1.1 Facebook

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Facebook Ireland Limited ("Facebook") baseret på Facebooks standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Facebooks respektive ansvar, når du besøger vores virksomhedssider på Facebook og Instagram. Aftalen er tilgængelig på [facebook.com](https://facebook.com) og på [andelenergi.dk/privatlivspolitik](https://andelenergi.dk/privatlivspolitik).

For mere information om Facebooks behandling af persondata, henviser vi til Facebooks privatlivspolitik, som du kan finde på [facebook.com/privacy/explanation](https://facebook.com/privacy/explanation). For mere information om Facebooks behandling af persondata, når du bruger Instagram, henviser vi til Instagrams privatlivspolitik, som du kan finde på [instagram.com](https://instagram.com) og på [andelenergi.dk/privatlivspolitik](https://andelenergi.dk/privatlivspolitik).

##### 6.1.2 LinkedIn

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med LinkedIn Ireland Unlimited Company ("LinkedIn") baseret på LinkedIns standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og LinkedIn's respektive ansvar, når du besøger vores virksomhedsprofil på LinkedIn. Aftalen er

tilgængelig på linkedin.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om LinkedIn's behandling af persondata, henviser vi til LinkedIn's privatlivspolitik, som du kan finde på linkedin.com.

## 6.2 Brug af hjemmesiden

Som også beskrevet ovenfor og som yderligere beskrevet i vores cookiepolitik (andelenergi.dk/cookies), anvender Andel Energi cookies, inkl. cookies der tracker besøgendes adfærd, til at forbedre vores hjemmeside og til at vise relevante annoncer.

Nogle af disse cookies placeres af tredjeparter, såsom Google Ads (DoubleClick), Facebook og LinkedIn. I forbindelse hermed vil vi ofte være fælles dataansvarlige med de tredjeparter, som fremgår nedenfor. Et sådant fælles dataansvar omfatter kun det forhold, at vi giver disse tredjeparter mulighed for at indsamle cookiedata (persondata) om dig.

I andre tilfælde vil tredjeparter udgøre Andel Energi's databehandlere i forbindelse med de cookies, som sættes på din enhed. Visse af disse databehandlere kan overføre dine persondata til tredjelande udenfor EU/EØS, herunder USA.

Sådanne overførsler sker på baggrund af Kommissionens standardkontraktbestemmelser, hvori der er inkluderet de nødvendige supplerende foranstaltninger til sikring af dine persondata.

### 6.2.1 Google Ads (DoubleClick og Youtube)

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Google Ireland Limited ("Google") baseret på Googles standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Googles respektive ansvar. Aftalen er tilgængelig på google.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Googles behandling af persondata, henviser vi til Googles privatlivspolitik, som du kan finde på google.com.

### 6.2.2 Facebook

Vi har indgået en aftale om fælles dataansvar med Facebook baseret på Facebooks standardbetingelser. Denne aftale beskriver vores og Facebooks respektive ansvar. Aftalen er tilgængelig på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

For mere information om Facebooks behandling af persondata, henviser vi til Facebooks privatlivspolitik, som du kan finde på facebook.com og på andelenergi.dk/privatlivspolitik.

## 7. Dine rettigheder

Du har følgende rettigheder:

- Du har ret til at anmode om indsigt i, berigtigelse af eller sletning af dine persondata
- Du har også ret til at få behandlingen af dine persondata begrænset
- Hvis behandlingen af dine persondata er baseret på dit samtykke, har du ret til at tilbagekalde dit samtykke til enhver tid. Din tilbagekaldelse vil ikke have betydning for lovligheden af behandlingen foretaget inden din tilbagekaldelse af dit samtykke. Du kan tilbagekalde dit samtykke og gøre brug af dine rettigheder som anført nedenfor
- Du har ret til at modtage de persondata, som du selv har afgivet, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format (dataportabilitet)
- Du kan altid indgive en klage til en databeskyttelses-tilsynsmyndighed, f.eks. Datatilsynet

Derudover har du ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata i følgende tilfælde:

- Hvis vores behandling af dine persondata er baseret på GDPR artikel 6.1.f, se ovenfor under behandlingsgrundlag, har du til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod en sådan behandling af grunde, der måtte vedrøre din særlige situation
- Ligeledes har du en ubetinget ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata, hvis vi behandler dine oplysninger med henblik på direkte markedsføring

Du kan gøre brug af dine rettigheder ved at sende os en e-mail på kundeklager@andelenergi.dk eller ringe til os på 70 29 29 29.

Der kan være betingelser eller begrænsninger til disse rettigheder. Det er derfor ikke sikkert, at du f.eks. har ret til dataportabilitet i det konkrete tilfælde. Dette afhænger af de konkrete omstændigheder i forbindelse med behandlingsaktiviteterne.

## 8. Ændring af vores privatlivspolitik

Denne privatlivspolitik erstatter alle tidligere versioner. Det vil være nødvendigt løbende at opdatere og ændre denne politik, og vi forbeholder os derfor ret til at opdatere og ændre den. I tilfælde af væsentlige ændringer giver vi dig besked på andelenergi.dk eller pr. e-mail, hvis det er nødvendigt.