

Datenschutzinformationen Kunden- und Businessportal

Verantwortlicher

Der Verantwortliche im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und anderer nationaler Datenschutzgesetze der Mitgliedsstaaten sowie sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist die:

Hamburger Wasserwerke GmbH
Billhorner Deich 2
20539 Hamburg
Telefon: 040 / 7888 - 0
E-Mail: [info\(at\)hamburgwasser.de](mailto:info(at)hamburgwasser.de)

Datenschutzbeauftragter des Verantwortlichen ist:

Hamburger Wasserwerke GmbH
Datenschutzbeauftragter
Billhorner Deich 2
20539 Hamburg
E-Mail: [datenschutz\(at\)hamburgwasser.de](mailto:datenschutz(at)hamburgwasser.de)

Kategorien personenbezogener Daten

Im Rahmen der Nutzung des Kunden- bzw. Businessportals werden die im Folgenden genannten personenbezogenen Daten verarbeitet:

Stammdaten, Kommunikationsdaten, Metadaten/Nutzungsdaten und Authentifizierungsdaten/Login-Daten verarbeitet.

Zwecke und Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist Art. 6 Abs. 1 lit. b, c und ggf. f DSGVO.

Die Datenverarbeitung erfolgt zur Anbahnung, Erfüllung und Beendigung von Vertragsverhältnissen sowie zur Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit und Sicherheit der Geschäftsabläufe, insbesondere zur technischen Administration und Früherkennung von technischen Störungen und Problemen des Kunden- bzw. Businessportals.

Das berechtigte Interesse der Hamburger Wasserwerke GmbH liegt dabei in der Gewährleistung eines kundenorientierten Service, der Verbesserung der Attraktivität und Bedienbarkeit des Kundenportals sowie der Wirtschaftlichkeit von Prozessen.

Anmeldung über Google

Sie können sich im Kundenportal mit ihrem Google-Konto anmelden. Dieser Dienst wird von Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland bereitgestellt.

Die Anmeldung mit Google ermöglicht es Ihnen sich mit ihrem bestehenden Google-Konto beim Kundenportal zu authentifizieren. Dadurch entfallen die separate Registrierung und Passwortverwaltung.

Bei einer Anmeldung über Google, erhalten wir von Google die Information, dass sie sich mit Ihrem Google-Konto identifizieren möchten. Je nach Einstellungen bei Google werden uns folgende Daten übermittelt:

Name, E-Mail-Adresse, Profilbild (optional) und Google-ID (eine eindeutige technische Kennung)

Wir verwenden diese Daten ausschließlich im Rahmen der Erstellung und Verwaltung Ihres Kundenkontos sowie zur Identifikation bei zukünftigen Logins.

Google reCAPTCHA

Wir verwenden „Google reCAPTCHA“ des Unternehmens Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland. reCAPTCHA dient dazu, das Kundenportal vor missbräuchlicher Nutzung durch automatisierte Programme (Bots) zu schützen. Das Tool analysiert das Verhalten von Besuchern, um festzustellen, ob es sich um eine natürliche Person oder ein automatisiertes Skript handelt.

Dabei können personenbezogene Daten wie IP-Adresse, Mausbewegungen, Verweildauer, Browser- und Geräteinformationen sowie ggf. weitere Interaktionsdaten verarbeitet und an Server von Google übertragen werden.

Rechtsgrundlage für die Nutzung von Google reCAPTCHA ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit für die Zukunft widerrufen. Diese Einstellungen können Sie über unser [Consent Management Tool](#) entsprechend treffen.

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch Google finden Sie in den Datenschutzbestimmungen von Google unter <https://policies.google.com/privacy>.

Cookies

Cookies sind kleine Datenmengen, die vom Betreiber einer Webseite auf Ihrem Rechner gespeichert werden. Temporäre Cookies werden beim Schließen des Browsers automatisch gelöscht. Sie enthalten eine Identifikations-Nummer (Session ID), die es dem Server erlaubt, aufeinander folgende Anfragen des Browsers demselben Benutzer zuzuordnen. Um den Ansprüchen von HAMBURG WASSER als städtisches Versorgungsunternehmen an die Bereitstellung von Informationen und die Öffentlichkeitsarbeit zu genügen, wird diese Webseite so weit wie möglich barrierefrei und ohne den Einsatz von Cookies oder Trackern betrieben.

Sofern durch einzelne von uns implementierte Cookies auch personenbezogene Daten verarbeitet werden, erfolgt die Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zur Wahrung unserer berechtigten Interessen an der bestmöglichen Funktionalität der Webseite sowie einer kundenfreundlichen und effektiven Ausgestaltung des Seitenbesuchs.

Bei Cookies haben Sie grundsätzlich die Wahl, ob Sie diese zulassen möchten. Änderungen hierzu können Sie in Ihren Browsereinstellungen vornehmen. Durch die Änderung Ihrer Browser-Einstellungen haben Sie die Wahl alle Cookies zu akzeptieren, beim Setzen eines Cookies informiert zu werden oder alle Cookies abzulehnen.

Jeder Browser unterscheidet sich in der Art der Cookie-Verwaltung. Informationen hierzu finden Sie im Hilfenmenü Ihres Browsers.

Consent Management Tool

Um Ihre Einwilligung in Bezug auf die Einbindung externer Inhalte oder Services zu verwalten, nutzen wir ein Tool der Usercentrics GmbH. Hier können Sie das [Consent Management Tool](#) öffnen.

Im Management Tool selbst werden folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- Datum und Uhrzeit des Besuchs,
- Einwilligung / Ablehnung,
- Geräteinformationen.

Die Verarbeitung der Daten erfolgt zur Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit und der Sicherheit der Geschäftsabläufe, insbesondere zum sicheren und funktionsfähigen Betrieb dieser Website. Weiterhin dient die Verarbeitung dem Zweck der Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen (Nachweispflicht gem. Art. 7 Abs. 1 DSGVO) und der damit verbundenen Dokumentation von Einwilligungen und damit auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Für die Speicherung der Daten wird der Local Storage genutzt.

Im Rahmen einer Auftragsverarbeitung übermittelt die Hamburger Wasserwerke GmbH personenbezogene Daten (Einwilligungsdaten) an die Usercentrics GmbH, Sendlingerstr. 7, 80331 München als Auftragsverarbeiter.

Die Einwilligungsdaten werden 1 Jahr innerhalb der europäischen Union gespeichert. Weitere Informationen zu den gesammelten Daten und Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter <https://usercentrics.com/privacy-policy/>.

Kontaktaufnahme

Im Rahmen der Nutzung des Kunden- bzw. Businessportals haben sie die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme über ein Webformular, das eine direkte Kommunikation mit der Hamburger Wasserwerke GmbH ermöglicht. Sofern Sie über das Kontaktformular Verbindung mit uns aufnehmen, werden die von Ihnen eingegebenen personenbezogenen Daten verschlüsselt übertragen und automatisiert gespeichert.

Die per Kontaktformular im Kunden bzw. Businessportal übermittelten Daten werden zum Zwecke der Bearbeitung sowie Beantwortung ihres Anliegens oder der Kontaktaufnahme genutzt.

Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Eine Offenlegung bzw. Übermittlung der persönlichen Daten und Dokumente an Dritte findet grundsätzlich nicht statt. Ausnahmen bilden die nachfolgend benannten Stellen:

- Behörden, wenn dies zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen erforderlich ist
- Gerichte, bei entsprechenden Verfahren sowie Berechtigte im Rahmen eines Insolvenzverfahrens
- Hamburger Stadtentwässerung AöR im Rahmen der Entsorgung von Ab- und/oder Oberflächenwasser
- Behörden, Gemeinden und Abwasserverbände, sofern die Entsorgung von Ab- und/oder Oberflächenwasser außerhalb des Hoheitsgebiets der Hamburger Stadtentwässerung AöR erfolgt
- Dienstleister und Auftragsverarbeiter z.B. IT-Dienstleister

Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten in ein Drittland findet nur vorbehaltlich geeigneter Garantien, insbesondere von Angemessenheitsbeschlüssen und Standarddatenschutzklauseln, statt.

Dauer der Datenverarbeitung

Personenbezogenen Daten werden für die Dauer der Nutzung des Kunden- bzw. Businessportals verarbeitet. Nach Beendigung der Nutzung erfolgt die Verarbeitung für die Dauer entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen. Im Anschluss daran erfolgt die Löschung der personenbezogenen Daten.

Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling

Es erfolgt keine Verarbeitung aufgrund einer automatisierten Entscheidungsfindung und/oder eines Profiling.

Ihre Rechte

Sie haben folgende Rechte:

- Recht auf Auskunft gem. Art. 15 DSGVO,
- Recht auf Berichtigung gem. Art. 16 DSGVO,
- Recht auf Löschung gem. Art. 17 DSGVO bzw. Einschränkung der Verarbeitung der personenbezogenen Daten gem. Art. 18 DSGVO,
- Recht auf Datenübertragbarkeit gem. Art. 20 DSGVO,
- Recht auf Widerruf gem. Art. 7 Abs. 3 DSGVO,
- Recht auf Widerspruch gegen eine Verarbeitung, die auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO beruht.

Des Weiteren können Sie sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt. Die für unser Unternehmen zuständige Aufsichtsbehörde ist:

Freie und Hansestadt Hamburg
Der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit
Ludwig-Erhard-Straße 22, 7. OG
20459 Hamburg
Telefon: 040 / 42854 - 4040
E-Mail: [mailbox\(at\)datenschutz.hamburg.de](mailto:mailbox(at)datenschutz.hamburg.de)

Stand: Februar 2026