DELTA Energie Privacy Statement

Zo weet je precies wat je rechten en onze plichten zijn

1 juli 2026

Privacy is niet zomaar iets, het is een grondrecht. Wij hechten veel waarde aan privacy en dus ook aan het beschermen van de persoonsgegevens die je aan ons verstrekt. We beveiligen en behandelen daarom je persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. We leggen graag uit hoe we dit doen.

1. We hebben onze afspraken vastgelegd in dit Privacy Statement

Wij (DELTA Energie B.V.) zijn verantwoordelijk voor het op de juiste manier gebruiken van de persoonsgegevens die je aan ons hebt verstrekt. In dit Privacy Statement leggen we je graag uit wanneer wij om je persoonsgegevens vragen en waarvoor wij die gebruiken.

Deze uitgangspunten gelden voor iedereen die contact heeft met ons. Als je klant bent, klant bent geweest, klant wilt worden of als je onze websites bezoekt. Bij bezoek aan onze websites geldt ook ons cookiestatement.

Wij kunnen het Privacy Statement wijzigen als ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. De laatste versie vind je altijd op deze website. Bij materiële wijzigingen van het Privacy Statement informeren wij hierover rechtstreeks.

Per 1 januari 2026 geldt de nieuwe Energiewet. Op basis van die wet hebben we wijzigingen in ons Privacy Statement doorgevoerd, zoals aanpassing van bepaalde begrippen. Waar je bijvoorbeeld nu 'distributiesysteembeheerder' leest, hadden we het voorheen over de 'netbeheerder'.

2. Wat doen wij met je persoonsgegevens?

Daar vertellen we je graag meer over. Zodat je precies weet wat je van ons kunt verwachten.

2.1. Wanneer leggen wij je persoonsgegevens vast?

Als je contact met ons hebt, leggen we persoonsgegevens van je vast. Dat gebeurt bijvoorbeeld in deze situaties:

- je wordt voor het eerst klant bij ons
- je bent klant bij ons
- je bent klant bij ons geweest
- je vraagt een offerte aan
- je geeft je e-mailadres door
- je abonneert je op onze nieuwsbrief
- je gebruikt onze app(s)
- je belt of chat met ons

Na elk contact leggen wij persoonsgegevens van je vast. Hieronder vind je welke persoonsgegevens we vastleggen, met welk doel, en op welke basis we deze gegevens gebruiken.

2.2. Welke persoonsgegevens leggen wij vast?

Wij kunnen de volgende persoonsgegevens van je gebruiken:

- Je adres, geslacht, voor- en achternaam, tussenvoegsel(s), e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en bankrekeningnummer voor de aanvraag voor een product of dienst.
- Contractgegevens zoals de verbruiksgegevens van stroom en gas (zoals gegevens uit je slimme meter). Maar ook informatie over de begin- en einddatum van het contract, de contractduur, het soort contract, betaalwijze, dag van afschrijven, het termijnbedrag, de naam van de distributiesysteembeheerder, een uniek klant-ID en of je het liefst digitaal of per post berichten van ons ontvangt.
- Gegevens naar aanleiding van een contactmoment, zoals een terugbelverzoek, wijziging van contactgegevens, een klacht, een reactie op sociale media of het verzoek geen commerciële boodschappen meer te ontvangen.
- Financiële gegevens, zoals een aanmelding bij schuldhulp, je betaalhistorie, je betaalgedrag, de kredietscore en de betaling van een waarborgsom.
- Je gebruikersnaam bij de aanmelding voor de persoonlijke omgeving van MijnDELTA.
- Surf- en klikgegevens bij een bezoek aan onze websites. De verwerking van deze gegevens hangt af van je instellingen. Meer informatie over ons cookie statement vind je op deltaenergie.nl/cookies.
- Ook uit externe databronnen ontvangen we persoonsgegevens. Dit is informatie uit openbare bronnen zoals de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) of het Kadaster en ook van klantinformatiebedrijven. De soorten gegevens die wij gebruiken, zijn postcode/huisnummers, socio-demografische gegevens (zoals gezinsgrootte en samenstelling, woningkenmerken en welvaartsklasse) en bedrijfskenmerken (zoals sector en aantal werknemers). Meer informatie vind je in paragraaf 2.3 bij 'Persoonlijke, relevante aanbiedingen'.
- Apparaatgegevens om te bepalen welke versie van de website we je moeten laten zien: de desktopversie of de mobiele versie.

2.3. Hiervoor kunnen we je persoonsgegevens gebruiken

Hieronder vertellen we je per situatie waarvoor we je persoonsgegevens kunnen gebruiken. Ook lees je op welke basis we je persoonsgegevens mogen gebruiken. Wij mogen je persoonsgegevens namelijk alleen verzamelen en gebruiken als er een zogenaamde 'wettelijke grondslag' voor is. Daarvan is sprake in één van deze gevallen:

- Je gaf ons toestemming voor het gebruik van je persoonsgegevens. Als we jouw om toestemming vragen, informeren we je uiteraard uitgebreid.
  - Je hebt altijd het recht je toestemming weer in te trekken. We stoppen dan met het gebruiken van je persoonsgegevens.
- Het is nodig om een overeenkomst met je te sluiten.
- Wij moeten voldoen aan een wettelijke verplichting.
- Wij hebben een gerechtvaardigd bedrijfsbelang om persoonsgegevens te gebruiken.
  - Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van de dienstverlening, het beveiligen van onze eigendommen, gebouwen of klanten en het beschermen van onze financiële belangen. Als wij gebruik maken van een gerechtvaardigd belang heb je het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking.

Verwerken van persoonsgegevens in verschillende situaties

We kunnen je persoonsgegevens gebruiken bij verschillende processen. Hieronder beschrijven we dat per proces. De informatie geldt alleen als je hier als klant mee te maken hebt. Het is dus niet zo dat we dit altijd doen, maar zo weet je wel precies wat mogelijk is.

A. Klant worden, overstappen of verhuizen

Als je klant bij ons wordt, dan gebruikt DELTA Energie je persoonsgegevens in de volgende gevallen:

1. Je aanvraag voor een product of dienst beoordelen en accepteren

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om je aanvraag voor een product of dienst te beoordelen en te accepteren.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst: je vraagt een product of dienst bij ons aan en wij zorgen ervoor dat deze op het juiste adres wordt (af)geleverd.

2. Betaalgedrag toetsen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je gegevens om een aanmeldverificatie te doen en je betaalgedrag te toetsen. Dit kan bij het aangaan van de leveringsovereenkomst zijn en voordat we starten met de energielevering. Hierbij maken we een inschatting of je in staat bent om onze facturen te betalen. We kunnen je gegevens daarvoor verstrekken aan Economic Data Resources B.V. (EDR). EDR controleert persoonsgegevens en levert kredietinformatierapporten met risicoprofiel. Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door EDR kun je lezen in het privacy statement: www.edrcreditservices.nl/privacy-statement. Daarin staat ook hoe je je rechten, zoals recht op inzage, bezwaar, verbetering en verwijdering kunt uitoefenen. Komt uit de toets dat je in het verleden moeite had je rekeningen te betalen? Of dat het risico hoger is dan gemiddeld dat je niet aan je betalingsverplichtingen zou kunnen voldoen? Dan vragen we je een waarborgsom te betalen. Dit staat beschreven in de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op je leveringsovereenkomst.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
Wij gebruiken je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang. Lees daarover meer onder 'meer informatie'.
Meer informatie: Wij toetsen bij en/of na het aangaan van de leveringsovereenkomst, maar voordat de levering start, of je straks onze energienota's kunt betalen. Wij doen dit zodat we allebei minder risico lopen als het mis gaat met betalen. Wij maken hierbij gebruik van de bij ons bekende gegevens over je betaalgedrag (indien je binnen twee jaar afwezigheid opnieuw bij DELTA Energie klant wordt) of wij laten een ander bedrijf voor ons deze kredietwaardigheidstoets uitvoeren. De toets en het besluit over de waarborgsom vinden geautomatiseerd plaats. Dit helpt ons om op een uniforme wijze te beslissen of wij een waarborgsom vragen. Dit beperkt ook het aantal verwerkingen van je persoonsgegevens ten opzichte van een handmatige beoordeling.
Er is sprake van profilering. In bepaalde gevallen kunnen wij je aanvraag wel handmatig beoordelen. Dit is bijvoorbeeld het geval als je aangeeft bezwaar te hebben tegen de waarborgsom of wij het vermoeden hebben dat er sprake is van fraude. Je kunt bij onze klantenservice altijd terecht voor vragen over de toets en over de uitkomst van de toets. Belangrijk om te weten, is dat een toetsing op betaalgedrag zowel voor jou als voor ons van belang is om geen betaalachterstand op te lopen.

3. Je aanmelding of opzegging aan de distributiesysteembeheerder doorgeven

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om je aanmelding of opzegging aan de distributiesysteembeheerder door te geven. De distributiesysteembeheerder is verantwoordelijk voor de aansluiting en het transport van stroom en gas. Dit staat beschreven in de Algemene Voorwaarden van je leveringsovereenkomst.
Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst: voor het leveren van stroom en/of gas moet je distributiesysteembeheerder weten dat je met ons een overeenkomst hebt gesloten of beëindigd.

4. Centrale registers in de energiesector

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
De energiesector maakt gebruik van centrale registers. Dit maakt de uitwisseling van gegevens tussen distributiesysteembeheerders en energieleveranciers eenvoudiger. Wet- en regelgeving bepaalt ook dat in bepaalde gevallen deze registers gebruikt moeten worden.
Aansluitingenregister (voorheen Centraal Aansluitingenregister of CAR)
In het Aansluitingenregister staat welke EAN-code bij welk woonadres hoort. Het registreert o.a. gegevens die bij de aansluiting horen. Wij gebruiken dit register om:

- Jouw aanmelding door te geven aan de distributiesysteembeheerder (zie onder punt drie hierboven) en de details rondom je aansluiting (en bijbehorende allocatiepunten te administreren.
- Je leveringsovereenkomst voor te bereiden; bijvoorbeeld welke meter je hebt en om het verbruik en je stand vast te stellen.

Contractenregister (voorheen Contract Einde Register (CER))
Het Contractenregister bevat een overzicht van belangrijke contractinformatie per EAN-code. Het bevat o.a. de looptijd en opzegtermijn van je leveringsovereenkomst. Als je overstapt naar een andere energieleverancier worden deze gegevens verstrekt als je nieuwe leverancier hierom vraagt. Je nieuwe leverancier gebruikt deze gegevens om je een aanbod voor een leveringsovereenkomst te doen. Je oude leverancier gebruikt de gegevens om je te informeren over een opzegvergoeding en de mogelijkheid je nieuwe contract te annuleren (zie ook onder punt vijf hierna).
Meetgegevensregister (voorheen het Toegankelijk Meetregister (TMR)
In het Meetgegevensregister kunnen we van distributiesysteembeheerders gegevens over je verbruik opvragen om goed te factureren én voor behandeling van eventuele disputen over een factuur. Als je een conventionele meter hebt of een slimme meter die uit staat, dan geven wij ook je meterstand door.
Updates
We sturen de distributiesysteembeheerder ook gewijzigde gegevens door. Dus wijzigt bijvoorbeeld je telefoonnummer of e-mailadres, dan ontvangt de systeembeheerder deze gegevens ook van ons.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
De Energiewet en aanverwante regelgeving bepalen in welke gevallen we gegevens mogen uitwisselen met de centrale registers en om welke gegevens het gaat.

5. Verhuizen of overstappen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om je verhuizing of overstap van energie-leverancier administratief snel en goed te verwerken en je te informeren over mogelijke opzegvergoedingen. In de Informatiecode Elektriciteit en Gas (zie www.overheid.nl) zijn hiervoor regels vastgelegd. Bij een overstap informeren wij ook je huidige leverancier zodat zij je kunnen informeren over een mogelijke opzegvergoeding.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst als onderdeel van de daarin opgenomen overstap- of verhuisservice. Voor de uitvoering van deze services is het nodig dat we je persoonsgegevens gebruiken en verstrekken aan je huidige energieleverancier.

6. Gezondheidsverklaring vanwege brief 'stoppen levering diensten'

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
Bij ernstige gezondheidsrisico's van jou of je medebewoner(s) sluiten wij niet zomaar je aansluiting af en beëindigen we niet zomaar je contract. Een niet-behandelend en onafhankelijke arts toetst of er een levensbedreigende situatie is. Jij en/of jouw huisgenoten sturen dan samen met een niet-behandelend en onafhankelijke arts een gezondheidsverklaring op. We vragen je geen gegevens te verstrekken over de aard van de ziekte, beperking of aandoening.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
Wij gebruiken je persoonsgegevens omdat we dit wettelijk verplicht zijn. Wij mogen niet zomaar een stroom- en of gasaansluiting afsluiten of contract beëindigen als dat zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg kan hebben voor jou of je huisgenoten.

B. Producten en/of diensten aan je leveren

Bij het leveren van producten en/of diensten gebruikt DELTA Energie jouw persoonsgegevens in de volgende gevallen:

1. Stroom, gas of een ander product of dienst aan je leveren

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om te zorgen dat een product of dienst aan je wordt geleverd. Bijvoorbeeld: je vraagt energie bij ons aan en wij zorgen ervoor dat onze energie en de energienota op het juiste adres wordt afgeleverd.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst. De overeenkomst bevat afspraken, zoals het leveren van het product dat je hebt aangevraagd. Omdat we deze afspraken moeten nakomen gebruiken we ook je persoonsgegevens.

2. Je (slimme) (interval)meterstanden gebruiken

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je meterstanden om een factuur of maandelijks energierapport te sturen, je overstap naar ons of een andere leverancier te verzorgen of je verhuizing te regelen. We gebruiken ook je slimme intervalmeterstanden. Dat zijn de kwartier-/uur-waarden van je slimme meter. Als je toestemming geeft om je slimme intervalmeterstanden te gebruiken, krijg je bijvoorbeeld meer inzicht in je verbruik zodat je daar je termijnbedrag op kunt afstemmen.
Je kunt je toestemming voor het gebruiken van je slimme meterstanden altijd intrekken. Hoe je dat doet zie je in MijnDELTA. Kies bij 'Mijn verbruik' de toestemmingen die je wel of niet geeft.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je meterstanden voor het uitvoeren van de overeenkomst.
De slimme intervalmeterstanden lezen wij alleen uit met jouw toestemming.

3. Klantservice

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om je vraag te beantwoorden, via de telefoon, e-mail, WhatsApp, chat of andere sociale media. Als je contact met ons opneemt, stellen we je een paar controlevragen om je identiteit vast te stellen. Dit doen we door de gegevens die we van je weten, te controleren. Hiermee maken we het zo moeilijk mogelijk voor anderen om zich als jou voor te doen.
Meer informatie: Je kunt ook via WhatsApp contact met ons opnemen. Je moet dan eerst een aantal vragen beantwoorden zodat wij je identiteit vast kunnen stellen. Let erop dat bij het gebruik van WhatsApp de voorwaarden van WhatsApp gelden. De inhoud van de berichten is end-to-end encrypted. WhatsApp geeft aan dat de inhoud van je berichten niet wordt gedeeld met WhatsApp. Wel kan WhatsApp zien met wie jij contact hebt en dat wij reageren op jouw bericht. Wij kunnen dit niet 'uitzetten' omdat het onderdeel is van de werking van WhatsApp. Voor meer informatie over jouw privacy bij contact met ons via WhatsApp, zie Contact via WhatsApp.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens:
- Voor het uitvoeren van de overeenkomst die wij met jou zijn aangegaan.
- Voor ons gerechtvaardigd belang om een goede en efficiënte dienstverlening te bieden.
- Om misbruik van je persoonsgegevens of ongeoorloofde wijziging van onze afspraken te voorkomen.

4. Je informeren

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om je te informeren. Bijvoorbeeld over je energieverbruik, je prijzen en veranderingen in je energiekosten (bijvoorbeeld energiebelasting). Of om je te laten weten hoe je grip krijgt op je energieverbruik en -kosten. We doen dit o.a. via nieuwsbrieven, het maandelijkse verbruiksoverzicht, e-mails, brieven en video's.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
Soms informeren we je omdat dat nodig is om de overeenkomst met jou uit te voeren. In andere gevallen zijn we volgens de wet verplicht om je over bepaalde zaken te informeren. Daarnaast kunnen wij een gerechtvaardigd belang hebben om je te informeren over bepaalde zaken. Lees hier meer over onder 'Meer informatie'.
Meer informatie: we vinden het belangrijk om zo persoonlijk en relevant mogelijk te zijn bij het aanbieden van onze producten en/of diensten als je klant van ons bent. Denk bijvoorbeeld aan adviezen over het besparen op je energieverbruik, het wijzen op onze extra's en voordelen, het geven van tips over hoe je meer uit je slimme meter kunt halen of over de voordelen van een persoonlijk MijnDELTA-account.
In MijnDELTA kun je aangeven welke informatie je wilt ontvangen. Sommige informatie zijn we verplicht om aan je te sturen. Bijvoorbeeld omdat de wet dat zegt of omdat we dat hebben afgesproken in de overeenkomst.

5. Klacht, geschil of vordering

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om jouw klacht, geschil of vordering te behandelen.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens om onze verplichtingen uit de overeenkomst met jou goed te kunnen uitvoeren en nakomen. Bijvoorbeeld als je een klacht hebt over een termijnbedrag en wij willen controleren of die klacht terecht is. Daarnaast gebruiken we persoonsgegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben.
Meer informatie: Als bedrijf hebben wij een gerechtvaardigd belang om te procederen en/of een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of te onderbouwen. Ook willen wij fraude, oplichting of ander onrechtmatig gedrag tegengaan. Wij leven gedragscodes en kwaliteitsstandaarden na die ons soms ook vragen om klachten door te geven aan andere partijen.
De Energiewet verplicht ons klachten of vragen die betrekking hebben op systeembeheer door te sturen aan je distributiesysteembeheerder.

6. Ondersteuning bij schulden

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om (hogere) schulden te voorkomen en te verminderen. Dit doen we alleen als we dat wettelijk verplicht zijn. Natuurlijk staan wij voor je klaar om een passende oplossing te vinden.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
Soms zijn wij wettelijk verplicht om je persoonsgegevens aan gemeenten te verstrekken voor 'vroegsignalering'.
Meer informatie: De plicht om gegevens aan gemeenten te verstrekken voor vroegsignalering komt voort uit de Energiewet.
We gebruiken je persoonsgegevens ook waar nodig op basis van jouw toestemming. Als je aangeeft dat je gegevens niet verstrekt mogen worden aan schuldhulpinstanties, doen we dat ook niet.

7. Betalingen verwerken

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om betalingen aan en door DELTA Energie te verwerken. Wij sturen de gegevens die wij hiervoor nodig hebben naar de bank.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens vanuit de uitvoering van de overeenkomst.

8. Inzicht in je energieverbruik via DELTA Energiemanager

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om je via DELTA P1-meter realtime inzicht te geven in je energieverbruik en – als je hiervan gebruik maakt – aanvullende gegevens te tonen zoals de stroomproductie van zonnepanelen (omvormerdata) en inzicht op apparaatniveau.
Hiervoor lezen we de gegevens uit je slimme meter (zoals actuele verbruiks- en terugleverwaarden) en verwerken we deze in het geïntegreerde dashboard van de DELTA Energiemanager.
Afhankelijk van het pakket dat je kiest, gebruiken we de gegevens ook om:
- meldingen te sturen bij opvallend verbruik
- advies te geven over geschikte verbruiksmomenten
- gekoppelde apparaten aan te sturen op basis van jouw instellingen
- je te helpen jouw verbruik en eventueel eigen opwek slimmer af te stemmen om kosten te besparen.

We gebruiken niet meer gegevens dan nodig is voor het leveren van deze functionaliteit. Je bepaalt zelf wanneer de P1meter wordt aangesloten en dus wanneer de gegevens worden uitgelezen.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens omdat dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst: je vraagt ons om inzicht in je energieverbruik via de P1meter en het dashboard, en daarvoor is het verwerken van je slimme metergegevens noodzakelijk.
Voor aanvullende inzichten zoals omvormerdata of informatie op apparaatniveau vragen we daarnaast je toestemming, omdat deze gegevens verder gaan dan de standaard meetgegevens.
Je kunt deze toestemming op elk moment intrekken door de P1meter los te koppelen of je instellingen in de app aan te passen.

9. Energieadvies

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

Vraag je een persoonlijk energieadvies aan, dan gebruiken we je persoonsgegevens om je een passend en persoonlijk advies te geven. Dit kan gaan om advies over energiebesparing, inzicht in je energieverbruik of mogelijke maatregelen om je woning of situatie te verduurzamen.

Hiervoor gebruiken we bijvoorbeeld gegevens over:

- je energieverbruik
- je woningkenmerken (zoals type woning, isolatie, eventueel door jou gedeelde informatie)
- je contactgegevens om het adviesgesprek te voeren of om een rapportage toe te sturen.

We gebruiken deze gegevens om:

- een analyse van jouw energieverbruik te maken
- te beoordelen welke energiebesparende maatregelen geschikt voor je zijn
- een persoonlijk energieadvies op te stellen en met je te delen
- eventuele vervolgstappen met je af te stemmen (zoals een vervolgafspraak of toelichting op het advies).

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens voor het geven van energieadvies op basis van:

- Uitvoering van de overeenkomst: als je energieadvies bij ons aanvraagt, hebben we bepaalde gegevens nodig om dit advies te kunnen leveren.
- Toestemming: als we aanvullende gegevens willen gebruiken die niet noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienst (bijvoorbeeld foto's van je woning of aanvullende vragenlijsten), vragen we je vooraf om toestemming.

10. Energielabels

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om het energielabel voor je woning aan te vragen, op te stellen en te registreren. Hiervoor hebben we gegevens nodig die nodig zijn om de woning te beoordelen en om het energielabel officieel te kunnen registreren bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).

We gebruiken bijvoorbeeld gegevens over:

- je contactgegevens (zoals naam, adres, telefoonnummer, e mail)
- woningkenmerken (zoals bouwjaar, type woning, isolatie, glas, installaties en eventuele documentatie die je zelf aanlevert)
- foto's van de woning die noodzakelijk zijn voor het bepalen van het energielabel
- gegevens die nodig zijn voor de administratieve afhandeling en registratie bij RVO.

We gebruiken deze gegevens om:

- de woning te beoordelen volgens de wettelijke EP methodiek (Bepalingsmethode NTA 8800, waarbij gewerkt wordt volgens de normen Beoordelingsrichtlijn (BRL) 9500 en ISSO publicatie 82.1)
- te bepalen welk energielabel op jouw woning van toepassing is
- het energielabel op te stellen, verifiëren en officieel te registreren bij RVO
- je het definitieve energielabel toe te sturen
- contact met je te kunnen opnemen over je aanvraag.

We zijn wettelijk verplicht om deze gegevens 15 jaar te bewaren.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens voor het energielabel op basis van: Uitvoering van de overeenkomst: als je een energielabel bij ons aanvraagt, hebben we deze gegevens nodig om het energielabel op te stellen en te registreren.

C. Verbeteren en ontwikkelen van producten en diensten

Om onze producten en dienstverlening te verbeteren, verwerkt DELTA Energie jouw persoonsgegevens in de volgende gevallen:

1. Meeluisteren en opnemen van telefoongesprekken

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

Als je telefonisch contact opneemt gebruiken we je persoonsgegevens voor kwaliteits- en opleidingsdoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. Hiervoor nemen we het telefoongesprek op of luisteren we mee. Natuurlijk word je hierover vooraf geïnformeerd.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens vanuit het gerechtvaardigd belang. Dit doen we om:

- onze medewerkers te trainen
- de kwaliteit van onze telefonische dienstverlening te borgen
- de dienstverlening aan klanten te verbeteren.

2. Klanttevredenheidsonderzoek

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om klanttevredenheidsonderzoek te doen. Hiermee kunnen we onze producten, diensten en onze service aan jou verbeteren. We sturen je bijvoorbeeld een vragenlijst. Je bepaalt zelf of je hierop reageert. We analyseren de antwoorden die je geeft om beter inzicht te krijgen in de klanttevredenheid. We kunnen je antwoorden ook koppelen aan je algemene klantkenmerken. Zo kunnen we analyseren welke factoren bijdragen aan klanttevredenheid.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

Wij sturen je de vragenlijsten op basis van ons gerechtvaardigd belang of als je daar toestemming voor hebt gegeven. Wil je dit niet, dan kun je in de enquête aangeven dat je hier bezwaar tegen hebt. In sommige gevallen vragen wij je ook om andere toestemmingen. Bijvoorbeeld om contact met je op te nemen naar aanleiding van je antwoorden op de vragenlijst. Ook in dat geval informeren wij je hier duidelijk over, zodat je precies weet waarvoor je toestemming geeft.

3. Interne verbeteranalyses

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om interne verbeteranalyses te doen. We streven ernaar onze klanten optimaal te bedienen. Daarom zijn we continu bezig met het verbeteren van onze producten en onze dienstverlening. Hierbij maken we onder andere gebruik van data-analyse en van geautomatiseerde processen. Zo kunnen we zien wat er goed gaat en wat er nog beter kan. Hierdoor weten we wat we moeten verbeteren en krijgen we ideeën voor nieuwe producten en diensten. Voor deze analyses gebruiken we de databronnen die worden genoemd onder artikel 2.2, 'Welke persoonsgegevens leggen wij vast'. Bij de analyses trekken we algemene conclusies over klantgroepen. Voorbeelden van verbeteranalyses:

- analyses ter verbetering van onze huidige en nieuwe producten en/of diensten
- analyses naar de oorzaken van positieve en negatieve klantfeedback zodat we onze processen kunnen verbeteren
- meten van de hoeveelheid contacten met onze klantenservice kanalen om bijvoorbeeld informatie op de website te verbeteren
- rapporteren op de effectiviteit van onze processen en campagnes.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang om onze dienstverlening te verbeteren en efficiënter te maken.

4. Bespaaradvies en/of energietips

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om je een energieadvies en/of bespaaradvies te geven. We gebruiken hiervoor de persoonsgegevens die we al van je hebben of die beschikbaar zijn in openbare databronnen. Ook kan het zijn dat we op basis van een vragenlijst meer persoonsgegevens van je nodig hebben. Zo kunnen wij het advies persoonlijker en passender maken. Dit doen we online of tijdens een persoonlijke afspraak.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?

We gebruiken je persoonsgegevens op basis van uitvoering van de overeenkomst, namelijk het kunnen leveren van deze dienst.

D. Websites, apps en sociale media

1. MijnDELTA

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?

We gebruiken je persoonsgegevens om je te registreren voor MijnDELTA. Zodat je zelf je energiezaken kunt regelen.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens om deze online dienst aan je te kunnen leveren zoals afgesproken in de gebruiksvoorwaarden. We hebben afgesproken dat je sommige energiezaken zelf van tijd tot tijd kunt inzien en wijzigen. Wij gebruiken je persoonsgegevens zodat je dit in MijnDELTA makkelijk en toegankelijk kunt regelen.

2. Contact via websites en/of sociale media

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
Wij maken gebruik van Instagram, Facebook, LinkedIn en WhatsApp. Je kunt contact met ons opnemen via één van deze sociale mediakanalen of je vult een contactformulier op één van onze websites in. Wij gebruiken jouw persoonsgegevens om met je in contact te blijven en waar nodig te reageren op jouw opmerking of om je verzoek af te handelen (zie ook artikel B.3, 'Klantenservice').

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om je een klantvriendelijke en efficiënte dienstverlening te kunnen bieden.

3. Cookies en daarmee vergelijkbare technieken

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens wanneer wij cookies en daarmee vergelijkbare technieken aanbieden. Hierdoor worden onze websites en apps persoonlijker en relevanter voor jou. Het gaat dan bijvoorbeeld om surf- en klikgegevens bij een bezoek aan onze website(s) of app(s). De verwerking van je gegevens hangt af van je instellingen. Meer informatie over ons cookiebeleid vind je op deltaenergie.nl/cookies. Wij maken alleen gebruik van cookies voor persoonlijke marketing als je daarmee akkoord bent gegaan in ons cookiestatement.
Meer informatie: DELTA Energie kan algemene uitingen laten zien bij Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Reddit en Google. Hiervoor maken wij gebruik van de doelgroepen die deze partijen aanbieden. Wij delen bij deze uitingen geen persoonsgegevens.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken functionele cookies op basis van het gerechtvaardigd belang. Geef je toestemming voor het opslaan van persoonlijke cookies en marketingcookies? Alleen dan gebruiken wij de persoonsgegevens die wij daardoor binnenkrijgen.

E. Marketing (aanbiedingen en loyaliteitsprogramma's)

In het kader van (persoonlijke) aanbiedingen en loyaliteitsprogramma's verwerkt DELTA Energie jouw persoonsgegevens in de volgende gevallen:

1. Nieuwsbrieven, magazines en/of aanbiedingen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om je nieuwsbrieven of aanbiedingen voor producten en diensten of andere marketingberichten te sturen. Voor onze marketingberichten kunnen we verschillende kanalen gebruiken, bijvoorbeeld e-mail, website, sociale media en je persoonlijke online accounts, zoals MijnDELTA.
We gebruiken je persoonsgegevens om te bepalen of we je kortingen of aanbiedingen kunnen geven voor soortgelijke producten en/of diensten van DELTA Energie.
We gebruiken je persoonsgegevens om je een aanbod te doen om weer klant te worden, als je geen klant meer bent. Wil je liever niet dat wij je aanbiedingen doen, maak dan gebruik van het Recht van Bezwaar.
Voor specifieke acties, diensten of prijsvragen kunnen wij gebruikmaken van andere gegevens dan is beschreven in dit Privacy Statement. Daarover informeren wij je dan vooraf.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang.

2. Je een aanbod te doen om weer klant te worden, als je geen klant meer bent

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om je een aanbod te doen om weer klant te worden, als je geen klant meer bent.
Wil je liever niet dat wij je aanbiedingen doen, maak dan gebruik van het recht van bezwaar.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om aanbiedingen te kunnen sturen.

3. Persoonlijke, relevante aanbiedingen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om persoonlijke, relevante aanbiedingen te doen via diverse kanalen (zoals e-mail, telefoon of, op verzoek, via whatsapp). We informeren je over producten en diensten die voor jou relevant zijn. Met behulp van data-analyse onderscheiden we klantgroepen met dezelfde voorkeuren of gedragingen en vertalen die op een geautomatiseerde manier naar aanbiedingen die passen bij individuele klanten of adressen. Hiervoor maken we gebruik van de bij ons bekende (persoons)gegevens. Lees onder 'meer informatie' hoe we dit gebruiken.
Meer informatie:

- Van onze klanten weten we welke leveringsovereenkomst ze hebben en wat het verbruik en eventueel teruglevering is. Hierdoor kunnen we je bijvoorbeeld vlak voor het aflopen van je leveringsovereenkomst een passend nieuw aanbod doen.
- Heb je toestemming gegeven voor het gebruik van cookies? En heb je geen bezwaar aangegeven voor commerciële doeleinden? Dan kunnen we de cookiegegevens combineren met andere gegevens die we al hebben van je. Dit zijn bijvoorbeeld meterstanden of gegevens uit andere vormen van contact met ons. Hiermee bepalen we welke uitingen je van ons krijgt, omdat we vermoeden dat je interesse in bepaalde producten en diensten van ons hebt. Voor meer informatie over cookies, zie D.4 'Cookies en daarmee vergelijkbare technieken'.
- Het bepalen van de klantwaarde: dit doen we om de hoogte van de korting bij een aanbieding voor klanten en potentiële klanten te bepalen. Hiervoor gebruiken wij (een combinatie van) je energieverbruik, de historische klantgegevens als je korter dan vier jaar geleden klant bij ons was (via welk kanaal ben je de vorige keer klant geworden, hoe lang was je toen klant bij ons en of je toen bent ingegaan op een aanbieding met korting of een cashback), verhuisgegevens en huiskenmerken (bouwjaar, oppervlakte, type woning/pand, ligging/urbanisatiegraad en, indien beschikbaar, het energielabel).
- Als je toestemming hebt gegeven voor persoonlijke aanbiedingen op basis van je slimme meter data, analyseren wij de verbruiksgegevens die van je slimme meter worden uitgelezen. Op basis van jouw verbruiksgegevens doen we je vervolgens aanbiedingen die bij je passen.

We kopen/gebruiken ook gegevens van derde partijen, zoals klantinformatiebedrijven. Deze partijen combineren data uit hun eigen bestanden met andere gegevens zoals uit enquêtes en openbare bronnen. Hier worden analyses van gemaakt zoals woningkenmerken, socio-demografische gegevens en bedrijfskenmerken. Deze analyses kunnen wij koppelen aan ons eigen klantenbestand. Hierdoor kunnen we nog beter analyseren en voorspellen welke aanbiedingen het beste bij jou passen.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang om persoonlijk en relevant te kunnen zijn in het aanbieden van onze producten en/of diensten en om diensten en producten te ontwikkelen.
We gebruiken de slimme meter data voor het doen van persoonlijke aanbiedingen alleen als je hiervoor toestemming hebt gegeven.

4. Huis aan huis looplijsten

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om huis aan huis looplijsten te maken, op basis waarvan wij of een van onze samenwerkingspartners aan de deur verkoop- en/of adviesgesprekken voeren met klanten en potentiële klanten.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang om klanten te werven, te adviseren en een goede dienstverlening te bieden.

5. Partnerbedrijven

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We kunnen je persoonsgegevens delen met partnerbedrijven. Bijvoorbeeld bij partijen die wij inschakelen voor contact aan de deur, een installatiepartner of

wanneer je via ons om advies vraagt bij een partnerbedrijf. Het partnerbedrijf kan je adviseren over producten die te maken hebben met energie of andere producten en diensten, of je een offerte aanbieden. Vanaf dat moment geldt ook hun privacyverklaring. Wij gaan zorgvuldig om met je persoonsgegevens.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens wanneer we daar toestemming voor hebben of op basis van het gerechtvaardigd belang.

F. Algemene bedrijfsdoeleinden

DELTA Energie verwerkt jouw persoonsgegevens voor algemene bedrijfsdoeleinden in de volgende gevallen:

1. Fraude voorkomen of opsporen en onderzoeken doen

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om fraude, waaronder frauduleuze aanmeldingen, te voorkomen of op te sporen en audits/onderzoeken te doen. Wij doen dit voor risicomanagement en om de continuïteit en reputatie van het bedrijf te waarborgen.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang.

2. Voldoen aan wet- en regelgeving

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om te voldoen aan wet- en regelgeving. Op grond van verschillende wetten en regels zijn we verplicht persoonsgegevens te gebruiken. Zoals voor de belastingwetten (btw, energiebelasting) of een prijsplafond voor stroom en gas. Maar soms ook voor derden, zoals de politie als het gaat om een strafrechtelijk onderzoek, voor een toezichthouder of voor het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

3. Financiële verantwoording, audits en accountantscontroles

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens voor onze financiële verantwoording aan partnerbedrijven, voor het uitvoeren van interne of externe audits en om accountantscontroles uit te voeren. Denk bijvoorbeeld aan een externe audit die wij laten uitvoeren op de toegankelijkheid van onze website en apps.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang.

4. Delen met een externe partij bij (de voorbereiding op een) fusie, overname of wijziging in de zeggenschap van het bedrijf

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om eventuele overdracht te regelen, zoalseen fusie of een overname van het bedrijf of een onderdeel daarvan.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang.

5. Het waarborgen van een veilige en betrouwbare it-omgeving en de beveiliging van jouw persoonsgegevens

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
We gebruiken je persoonsgegevens om een veilige en betrouwbare it-omgeving te waarborgen. Denk hierbij aan het monitoren van de hoeveelheid sitebezoekers of het aantal downloads. Ook passen we voor besloten omgevingen multifactor authenticatie toe wanneer het nodig is.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang, namelijk om de functionaliteit en veiligheid van onze netwerken te waarborgen en de bescherming van onze (persoons)gegevens.

6. Het ontwikkelen, gebruiken en trainen van Artificiële Intelligentie (AI)

Doel: waarvoor gebruiken we je persoonsgegevens?
Wij maken gebruik van AI-toepassingen bij het verlenen van onze diensten en producten. Deze toepassingen gebruiken jouw persoonsgegevens.
Het kan ook voorkomen dat wij jouw persoonsgegevens gebruiken om de toepassing te ontwikkelen, waardoor we je beter kunnen helpen. Wanneer wij dit doen zullen wij hierover transparant zijn.

Grondslag: op welke basis mogen we je persoonsgegevens gebruiken?
We gebruiken je persoonsgegevens op basis van onze gerechtvaardigd belangen, namelijk om de klantervaring te optimaliseren, producten en diensten te kunnen ontwikkelen en om de functionaliteit en veiligheid van onze netwerken te waarborgen.

2.4 We werken samen met derde partijen voor een goede dienstverlening

We lichten toe met wie wij je gegevens delen en waarom:

- Je distributiesysteembeheerder: je distributiesysteembeheerder is verantwoordelijk voor je aansluiting. Daarnaast is je distributiesysteembeheerder verantwoordelijk voor het transport van stroom en/of gas naar je aansluiting. Op grond van wet- en regelgeving verstrekken wij persoonsgegevens aan de distributiesysteembeheerder. Denk hierbij bijvoorbeeld aan je geboortedatum, e-mailadres en KvK-nummer. Daarnaast hebben we afspraken vastgelegd in de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op je leveringsovereenkomst.
- Installateurs: Om de installatie of het onderhoud van jouw product te verzorgen, delen we je persoonsgegevens met een partij die de installatie en het onderhoud uitvoert. Denk bijvoorbeeld aan een installatiebedrijf als je een cv-ketel of warmtepomp bij ons huurt.
- Bedrijven binnen de Vattenfall-groep: DELTA Energie maakt onderdeel uit van de Vattenfall-groep. Wij delen je persoonsgegevens met andere groepsmaatschappijen binnen de Vattenfall-groep als dit nodig is.
- Data-entrybedrijven: Deze bedrijven helpen ons bij het optimaliseren van marketingprocessen en de uitvoering van campagnes.
- Callcenterbedrijven: Om je te helpen bij al je vragen en verzoeken. Ook kunnen wij deze bedrijven inschakelen voor marketing- en salesactiviteiten.
- Partnerbedrijven voor verkoopactiviteiten aan de deur (huis-aan-huis).
- Incassobureaus, deurwaarders en bewindvoerders: als je niet of niet op tijd je rekeningen betaalt, kunnen wij de vordering in handen geven van een deurwaarder of incassobureau. Daarnaast werken we samen met diverse bewindvoerders.
- Marktonderzoeksbureau: voor onderzoek zoals bijvoorbeeld ons klanttevredenheidsonderzoek of onderzoek naar nieuwe producten.
- Marketing- en salesbureaus: Om ons te helpen bij het opzetten en uitvoeren van effectieve marketing- en salescampagnes.
- Kredietinformatiebureau: om te kunnen toetsen of je straks onze energienota's kunt betalen.
- Schuldhulpinstanties zoals je gemeente: dit doen wij niet zonder je toestemming of nadat je hierover bent geïnformeerd.
- Commerciële samenwerkingspartners: wij werken samen met derde partijen voor het aanbieden van onze diensten en producten. Denk aan bijvoorbeeld aan een prijsvergelijker.
- IT-dienstverleners: voor aanvullende of ondersteunende diensten om onze producten en diensten te leveren.
- EnergieNL (brancheorganisatie) of andere energieleveranciers: als je bij ons een klacht indient over vervelende verkoopprактijken, geven wij, met jou toestemming, de klacht door om misstanden tegen te gaan (tenzij je dat niet wil).

Voor zover deze derde partijen voor hun werkzaamheden de beschikking krijgen over persoonsgegevens, hebben wij duidelijke technische en organisatorische afspraken gemaakt om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

We werken met derde partijen binnen en buiten Europa. Als het buiten Europa is, dan maken we afspraken volgens de regels die gelden bij internationale doorgifte van persoonsgegevens. We gebruiken de standaardbepalingen voor

gegevensbescherming die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie en nemen, indien nodig, aanvullende waarborgen. Of het betreffende land waar de persoonsgegevens worden verwerkt, biedt een passend beschermingsniveau vergelijkbaar met Europa op basis waarvan doorgifte mogelijk is. De Europese Commissie heeft hiervoor een adequaatheidsbesluit vastgesteld: Het Adequaatheidsbesluit van Europese Commissie. Wil je meer weten over de passende waarborgen die DELTA Energie afspreekt bij een internationale overdracht van persoonsgegevens? Stuur dan een e-mail naar privacy@deltaenergie.nl en vraag naar 'internationale doorgifte van persoonsgegevens'.

2.5. Wij bewaren je persoonsgegevens niet langer dan nodig is

DELTA Energie bewaart persoonsgegevens zo lang als nodig is voor de in dit Privacy Statement omschreven doeleinden. Hoe lang wij persoonsgegevens bewaren, is afhankelijk van de categorie gebruikers waarop de persoonsgegevens betrekking hebben, doeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld en of bepaalde persoonsgegevens bewaard moeten worden als er een verwijderverzoek is gedaan.

- Zeven jaar na einde van de overeenkomst: tot dan bewaren we alleen de persoonsgegevens die nodig zijn om te voldoen aan onze fiscale verplichtingen. Daarnaast verplicht de Energiewet ons om administratie over overeenkomsten voor een periode van vijf jaar te bewaren.
- Als je ons toestemming hebt gegeven om iedere dag de meterstanden van je slimme meter op te vragen bij de distributiesysteembeheerder (elk kwartier de stroomstanden en/of elk uur de gasstanden), bewaren wij deze meterstanden vier jaar lang vanaf het moment dat wij de meterstanden hebben ontvangen, tenzij je je toestemming hebt ingetrokken of wanneer we een andere grondslag hebben om je gegevens langer te bewaren.
- Aan de telefonische opnames voor kwaliteits- en trainingsdoelstellingen is een maximale bewaartermijn van zes maanden verbonden.
- Om je te benaderen om weer klant bij DELTA Energie te worden, kunnen we je tot vier jaar na beëindiging van de overeenkomst een nieuwe aanbieding doen. Wil je dat niet, dan kun je bezwaar maken. Bekijk meer informatie bij artikel 3, 'Deze rechten heb je'.
- De antwoorden van klanttevredenheidsonderzoeken worden drie jaar bewaard ten behoeve van analysedoeleinden.
- Voor de toetsing op betaalgedrag maken we gebruik van de bij ons bekende gegevens over je betaalgedrag van de afgelopen drie jaar of wij laten een ander bedrijf voor ons deze kredietwaardigheidstoets uitvoeren. Het resultaat van de externe kredietwaardigheidstoets wordt maximaal vijf maanden bewaard.
- Persoonsgegevens die wij hebben verzameld in documenten rondom het prijsplafond moeten wij tien jaar bewaren. Op grond van de Subsidieregeling bekostiging plafond energietarieven kleinverbruikers 2023 bewaren wij de administratie met betrekking tot het prijsplafond, waaronder jaar- en eindfacturen tot tien jaar na de datum van de beschikking tot subsidievaststelling.
- Bij juridische procedures, geschillen, (mogelijke) claims, klachten of onderzoeken bewaren wij jouw persoonsgegevens langer dan de reguliere bewaartermijn. Wij bewaren de gegevens nog maximaal één jaar, nadat het geschil, klacht of procedure definitief afgerond of afgehandeld is. Als wij gegevens langer bewaren, zorgen wij met passende technische en organisatorische maatregelen, dat deze gegevens alleen worden gebruikt voor de doeleinden waarvoor een langere periode noodzakelijk is.

3. Deze rechten heb je

In ons Privacy Statement willen we je duidelijk uitleggen wat je rechten zijn. Want alleen als je ze kent, kun je er gebruik van maken. We lichten ze hieronder toe:

3.1. Recht op inzage in je persoonsgegevens

Je hebt het recht om te zien welke persoonsgegevens wij van je hebben en waarvoor wij ze gebruiken. In MijnDELTA zie je sowieso de gegevens die wij van je hebben en kunnen gebruiken. Wil je liever een overzicht per e-mail ontvangen, stuur dan een mail naar privacy@deltaenergie.nl. Een brief sturen naar ons postadres of contact met ons opnemen kan natuurlijk ook. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons.
Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je aanvullende vragen stellen om jouw identiteit vast te stellen. We kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs.
Tip: kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.2. Recht op wijzigen van je persoonsgegevens

Je hebt het recht je persoonsgegevens te laten wijzigen als deze onjuist of onvolledig zijn. Wil je je persoonsgegevens laten wijzigen, neem dan contact met ons op of stuur een brief aan ons postadres. Geef aan welke persoonsgegevens we moeten wijzigen en waarom.
Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je nadere vragen stellen om jouw identiteit vast te stellen. Wij kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons.
Tip: kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.3. Recht op verwijderen van je persoonsgegevens

Je hebt ook het recht je persoonsgegevens te laten verwijderen. Dit kan als:

- je persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld
- je de toestemming voor verwerking hebt ingetrokken en er geen andere rechtsgrond is voor de verwerking
- je bezwaar hebt gemaakt tegen verwerking voor direct marketing of profilering
- er geen gerechtvaardigd belang meer is voor de verwerking
- je persoonsgegevens onrechtmatig verwerkt blijken.

Wil je persoonsgegevens laten verwijderen, neem dan contact met ons op of stuur een brief naar ons postadres. Geef aan welke persoonsgegevens we moeten verwijderen en waarom.
Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen we je aanvullende vragen stellen om je identiteit vast te stellen.
Het kan zijn dat we niet of niet volledig aan je verzoek kunnen voldoen. Soms zijn we namelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens te bewaren. Bijvoorbeeld voor de Belastingdienst.

3.4. Recht op dataportabiliteit, download je persoonsgegevens

Je hebt het recht je persoonsgegevens te downloaden. Dit kan makkelijk zijn als je ze wilt hergebruiken of om ze door te geven aan een ander bedrijf.
Wil je hier gebruik van maken? Neem dan contact met ons op of stuur een brief naar ons postadres. Vraag dan om 'Dataportabiliteit van je persoonsgegevens'.
Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je nadere vragen stellen om je identiteit vast te stellen. Wij kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons. Tip: kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.
Als een bedrijf dit recht voor jou aanvraagt, hebben wij een machtiging van jou nodig. We willen zeker weten dat dit bedrijf het in opdracht van jou aanvraagt.

3.5. Recht op beperking

Wil je een beperking van een bepaalde verwerking van je persoonsgegevens? Dat kan in de volgende situaties:

- gedurende de periode dat wij de juistheid van je persoonsgegevens op je verzoek controleren
- de verwerking van je persoonsgegevens is onrechtmatig en je vraagt beperking van deze verwerking en niet de verwijdering ervan
- wij hebben je persoonsgegevens niet meer nodig, maar je hebt deze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering
- gedurende de periode dat je een antwoord afwacht op de vraag of wij voor een bepaalde verwerking een gerechtvaardigd belang hebben.

Wil je het recht op beperking opvragen, stuur dan een brief naar ons postadres of neem contact met ons op. Geef aan welke verwerking van je persoonsgegevens moeten worden beperkt en waarom.
Omdat het om jouw persoonsgegevens gaat, kunnen wij je nadere vragen stellen om je identiteit vast te stellen. Wij kunnen je vragen om een veilige kopie van je rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs. Je ontvangt binnen een maand een reactie van ons.
Tip: kijk op de website van de Rijksoverheid hoe je veilig een kopie van je identiteitsbewijs aan ons doorgeeft.

3.6. Recht van bezwaar

Recht van bezwaar tegen direct marketing

Natuurlijk houden we je graag op de hoogte van onze activiteiten, aanbiedingen, nieuwe producten of diensten. Maar we begrijpen het ook als je dit niet wilt. Wist je dat je ook zelf kunt bepalen hoe wij je informeren? Je kiest gewoon wat je wilt. Via recht van bezwaar geef je je wensen aan. Onze commerciële berichten stoppen we dan. Of we gebruiken alleen nog de manier die je hebt gekozen.

Recht van bezwaar tegen profilering

Wij informeren je over producten en diensten die relevant zijn voor jou. Met behulp van data-analyses kunnen we je aanbiedingen doen die bij je passen. Ook hiervoor kun je bij ons aangeven dat je dit liever niet wilt. Gebruik hiervoor je recht van bezwaar tegen profilering.

Recht van bezwaar vraag je aan via onze klantenservice middels chat of via ons callcenter.

Recht van bezwaar bij gerechtvaardigd belang

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen van je persoonsgegevens waarvoor wij een gerechtvaardigd belang hebben. Wil je hiervan gebruikmaken, stuur een e-mail naar privacy@deltaenergie.nl en geef aan waarom je bezwaar maakt en welk gerechtvaardigd belang het betreft. In artikel 2.3, 'Hiervoor kunnen we je persoonsgegevens gebruiken' vind je tegen welke verwerkingen je bezwaar kunt maken.

Wij beoordelen of we aan je bezwaar tegemoet kunnen komen. Het kan zijn dat we, ondanks je bezwaar, toch een gerechtvaardigd belang hebben de persoonsgegevens te blijven gebruiken. Heb je bezwaar tegen het ontvangen van commerciële boodschappen of tegen de daarop gebaseerde profilering? Laat het ons weten via onze klantenservice middels chat of via ons call center

4. Telemarketing

4.1. Wanneer bellen we je met een aanbieding?

We bellen je alleen als je hiervoor toestemming hebt gegeven, ongeacht of je klant van ons bent of bent geweest. We bellen je dan alleen over aanbiedingen, nieuwe producten of diensten van DELTA Energie. Nadat je toestemming hebt gegeven bewaren we je gegevens maximaal vijf jaar. Jouw toestemming om gebeld te worden kun je op ieder moment intrekken. Dit doe je via het recht van bezwaar. Zolang je je toestemming niet hebt ingetrokken, kunnen we je bellen zoals we hierboven hebben uitgelegd.

5. Beveiliging persoonsgegevens

5.1. Ga zelf ook altijd zorgvuldig om met je persoonsgegevens

We begrijpen dat je, net als iedereen, inmiddels veel wachtwoorden nodig hebt. We adviseren je ze altijd goed en veilig te bewaren. Want helaas zijn er oplichters die je gegevens proberen te stelen via 'phishing'. Weet je niet zeker of een mail van ons is, bekijk dan onze mailadressen. En twijfel je, neem dan vooral contact met ons op. We raden je aan je laptop, pc, telefoon (apparaten met persoonlijke gegevens) regelmatig te updaten. Gebruik ook een anti-virusvoorziening. Daarmee voorkom je kwaadaardige software. Verder raden we af om je apparaten te 'rooten' of 'jailbreaken'. Hiermee gooi je als het ware je beveiliging weer weg. Voor advies en tips verwijzen we je graag naar veiliginternetten.nl.

5.2. Persoonsgegevens en DELTA Energie

We nemen de beveiliging van je gegevens zeer serieus en doen er alles aan om te voorkomen dat je gegevens op straat komen te liggen. Zo hebben we passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om te zorgen dat je gegevens goed beveiligd zijn en alleen voor specifieke doeleinden worden verwerkt. Bij onze beveiliging houden we rekening met de verwerkingsrisico's van je gegevens, vooral als gevolg van verlies of onrechtmatig gebruik van je gegevens, zoals:

- We zorgen ervoor dat je account is beveiligd, zodat het zo moeilijk mogelijk wordt voor anderen om in te loggen en bij je gegevens te komen. Zo wordt onder andere je wachtwoord versleuteld bij ons opgeslagen.
- We voeren op onze website en app regelmatig geautomatiseerde veiligheidsscans uit.
- Communicatie via de website of e-mail vindt versleuteld, gecontroleerd en veilig plaats.
- We houden continu in de gaten of er (stiekem) inbraakpogingen worden ondernomen. Wij repareren kwetsbaarheden.
- We gebruiken de laatste technologieën om de beschikbaarheid en veiligheid van onze shop te bevorderen.
- We zorgen ervoor dat we up-to-date zijn met onze software en technologie.
- We hebben veel systemen die met elkaar communiceren. Wanneer we je gegevens van het ene naar het andere systeem sturen, gebeurt dit veilig en gecontroleerd.
- We beschermen onze systemen tegen malware, virussen, cryptoware en hacking software.
- Onze medewerkers hebben verschillende toegangsrechten. Hiermee streven we ernaar dat alleen medewerkers die dat voor de uitvoering van hun functie nodig hebben, je gegevens kunnen inzien voor specifieke doeleinden.
- We loggen pogingen tot inbraak en het gebruik van je klantgegevens door onze medewerkers, zodat wij kunnen bijhouden wat er gebeurt. Mochten loggegevens tot personen herleidbaar zijn, dan is er sprake van verwerking van je gegevens. We verwijderen logs dan ook zodra ze niet meer noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden gelogd.

6. Heb je een vraag of klacht over je privacy?

Goed om te weten is dat wij een functionaris gegevensbescherming (Data Protection Officer) hebben aangesteld. Dit is voor advies aan de organisatie en om toezicht te houden op de naleving van de privacy wet- en regelgeving binnen DELTA Energie. Heb je een vraag, opmerking of klacht over dit Privacy Statement? Neem dan contact op via privacy@deltaenergie.nl.

We doen er alles aan je zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht. In dat geval is het mogelijk je klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens in te dienen. Je doet dit via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap.