

## Privacy- en cookiestatement

Eneco Belgium nv (hierna "Eneco") maakt onderdeel uit van de Eneco Groep. Binnen Eneco vinden we privacy- en gegevensbescherming belangrijk. Jouw persoonsgegevens worden daarom zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Eneco verwerkt jouw persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") en andere toepasselijke privacywetgeving.

Eneco verwerkt jouw persoonsgegevens. Wij willen je hierover graag duidelijk informeren. In dit privacy-en cookiestatement geven wij jou een antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van jouw persoonsgegevens door Eneco. Zo leggen we in dit document uit hoe we jouw gegevens verwerken en waarom en voor welke doeleinden we dat doen. We vertellen je hier ook wat je zelf kunt beslissen over het gebruik van je gegevens. Dit privacy-en cookiestatement geldt voor iedere dienstverlening van Eneco Belgium waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. Dat leggen we hieronder allemaal verder uit.

## Privacystatement

## Verwerken van persoonsgegevens

### Wat is verwerken van persoonsgegevens?

Verwerken is alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het ordenen, opslaan, opvragen, gebruiken, actualiseren, met elkaar in verband brengen en verwijderen van gegevens. Dit is dus een zeer ruim begrip.

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die direct of indirect iets over een natuurlijk persoon zeggen. Bijvoorbeeld je naam en adres, maar ook – in combinatie daarmee – je gebruiksgegevens.

Als de businessklant een rechtspersoon is - dan geldt het privacybeleid enkel voor de persoonsgegevens van de natuurlijke personen die wij in het kader van hun relatie met de businessklant verwerken.

### Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van mijn persoonsgegevens?

Eneco Belgium NV is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens. Eneco Belgium nv maakt onderdeel uit van Eneco NV

Eneco NV heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming ("FGB") aangesteld die toeziet op de naleving van de AVG. In België is de FGB per e-mail bereikbaar via [privacymeldpuntBelgie@eneco.com](mailto:privacymeldpuntBelgie@eneco.com) of per post via Legal, Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen.

Voor vragen en antwoorden over de verwerking van jouw persoonsgegevens door Eneco Belgium nv, kun je ook terecht bij de klantendienst via [Contact en veelgestelde vragen | Eneco België](#).

### Van wie verwerkt Eneco persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van mensen met wie wij een klantrelatie hebben, willen hebben of hebben gehad. Dat zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- (oud) klanten;
- niet-klanten (prospecten) die interesse tonen in onze producten en diensten en/of producten en diensten van derden;
- mensen die aan een bedrijf of organisatie verbonden zijn waarmee wij een klantrelatie hebben, willen hebben of hebben gehad;
- overige derden waarmee wij geen klantrelatie hebben of hebben gehad, bijvoorbeeld als je een huis huurt inclusief energie. Of om jouw en onze belangen te beschermen, bijvoorbeeld in het kader van fraudebestrijding en het inventariseren van stakeholders bij infrastructurele projecten.
- gebruikers van de website en applicaties.

Als een bedrijf of organisatie een klantrelatie met Eneco heeft en contactgegevens van haar medewerkers of klanten aan ons doorgeeft, is dat bedrijf of die organisatie verplicht om deze contactpersonen hierover te informeren. In dit privacy-en cookiestatement kunnen deze medewerkers of klanten zien hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan.

In sommige gevallen verwerken wij ook de gegevens van personen die zelf geen klant zijn, maar gezinsleden van klanten zijn. Zo kan het zijn dat je het e-mailadres van een familielid opgeeft voor de communicatie die Eneco je stuurt of dat je je gezinssituatie opgeeft om je energieprofiel te verfijnen. In dat geval is het aan jou om zeker te zijn dat je deze gegevens met ons mag delen.

Versie: augustus 2025

## Welke persoonsgegevens verwerkt Eneco en hoe komt Eneco daaraan?

Eneco beschikt over persoonsgegevens:

1. als je deze zelf aan ons hebt verstrekt;
2. doordat je gebruik maakt van onze applicaties, website, diensten en/of producten;
3. die wij verkrijgen van derden zoals de distributienetbeheerders of contractueel verbonden ondernemingen; en
4. door openbare bronnen te raadplegen en/of door het verrijken van gegevens via derden, zoals voor het uitvoeren van een creditcheck.

Een lijst van categorieën van persoonsgegevens:

- ID-gegevens: identiteitskaart - en paspoortgegevens, als ze worden meegedeeld
- Contactgegevens of NAW-gegevens: met deze gegevens kunnen we je contacteren. Hieronder vallen je adres, telefoonnummer en e-mail.
- Contractgegevens: dit zijn gegevens die je bij het afsluiten van het contract met ons gedeeld hebt.
- Financiële gegevens: bankrekeningnummer, betaalwijze, machtigingen, betalingen
- Persoonlijke kenmerken: hieronder valt onder meer jouw taalvoorkeur en geslacht, zodat we je in communicatie correct kunnen aanspreken.
- Elektronische gegevens: dit zijn gegevens die op de website of applicatie verzameld worden, zoals je IP-adres.
- Familiesamenstelling: als je je energieprofiel verfijnt op MyEneco, hebben we informatie rond je familiesamenstelling. Dit kan je ook meedelen in enquêtes.
- Woningkenmerken: als je je energieprofiel verfijnt op MyEneco, hebben we informatie rond je woning, zoals het woningtype. Dit kun je ook meedelen in enquêtes.
- Aansluitingskenmerken: dit zijn de gegevens die we hebben over jouw aansluitingspunt(en).
- Productgegevens: Dit zijn gegevens over welke producten en/of diensten je gebruikt.
- Switchgegevens: Als je aansluiting wijzigt of je overstapt van leverancier, verzamelen we hierover gegevens. De gegevens rond deze wissel worden switchgegevens genoemd.
- (sociaal) tarief gegevens: de gegevens rond je tarief en je mogelijks beschermd statuut vallen hieronder.
- Communicatie en log: Hieronder vallen alle contactmomenten die je met Eneco had.
- (slimme) meet- en verbruiksgegevens: gebruiksdata, meetgegevens
- Profielen: sociale profielen, klantstatus/klantwaarde, demografische kenmerken, woonsituatie, interesses, gezinssamenstelling
- Factuurgegevens: Deze gegevens hebben we nodig om

je facturen op te kunnen maken.

- Verbruiksgegevens: De gegevens rond je verbruik zijn nodig om de correcte bedragen te kunnen factureren. We kunnen ze ook gebruiken om je voorschotbedrag te verfijnen.
- Betalings- en financiële gegevens: Onder deze gegevens valt je betalingsvoorkeur en de gegevens die nodig zijn om deze uit te voeren, zoals je domiciliëringaanvraag. Bankrekeningnummer, machtigingen, betalingen, vorderingen, creditcardgegevens. Afgeleide financiële data: betaalgedrag, gegevens over solvabiliteit.
- Gegevens verkregen in kader van een klacht/rechtszaak: Als je ooit een rechtszaak met Eneco hebt, houden we hiervoor gegevens bij, zoals conclusies of beslissingen van de rechter.
- Invorderingsgegevens: dit zijn de gegevens die we gebruiken om achterstallige betalingen te innen.
- Tijds- en locatiegegevens: enkel bij het gebruik van diensten van eMobility en na toestemming van de klant, bij het gebruik van de mobiele applicatie en dit enkel en alleen om meldingen over het laden te ontvangen of om defecte laadpunten te melden. De klant kan de locatiefunctionaliteit eenvoudig uitschakelen als hij zijn toestemming wil intrekken. Daarnaast zal de mobiele applicatie automatisch bepaalde gegevens delen wanneer er interacties met het toestel plaatsvinden.
- Voice-logging: opslaan en loggen van telefoongesprekken.
- Klachten: ingediende klachten en afhandeling daarvan.
- Technische gegevens aansluiting: technische gegevens energieaansluiting: EAN-code, meternummer.

De AVG schrijft geen bewaartermijnen voor. Eneco verwerkt persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze gegevens worden verzameld. Zo bewaren we je gegevens maximaal 12 maanden als je contact met ons had, maar besloot geen klant te worden. Word je wel klant, dan verwerken we de persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het contract met jou zo lang als je klant bent en voor een periode van maximaal tien jaar na einde klantrelatie (= verjaringstermijn persoonlijke vorderingen). Dit is bijvoorbeeld noodzakelijk om correcties op de meterstanden te kunnen doorvoeren. Als je niet langer klant bent, gebruiken we je persoonsgegevens maximaal twee jaar om je incidenteel te benaderen om weer klant te worden en om onze businessprocessen te verfijnen.

## Waarvoor verwerkt Eneco persoonsgegevens?

Uitvoering overeenkomst tussen jou en Eneco

### a. Om een klantrelatie met je aan te gaan en een overeenkomst met jou tot stand te kunnen brengen

Als je klant bij ons wilt worden of wanneer je een nieuw product of een nieuwe dienst wilt afnemen, hebben wij persoonsgegevens nodig.

Zo mogen energieleveranciers bij nieuwe klanten een kredietwaardigheidsonderzoek doen om te beoordelen of wij jou als klant kunnen accepteren of dat wij je eerst om een waarborgsom moeten vragen voordat wij je contractaanvraag verder kunnen verwerken.

Hiervoor kunnen wij ook gegevens gebruiken die wij van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van het bedrijf dat het kredietwaardigheidsonderzoek voor ons verricht. De gegevens die wij van jou ontvangen en over jou hebben vastgelegd, kunnen wij ook gebruiken om analyses te maken om te beoordelen of je in aanmerking komt voor een bepaald product en /of dienst.

### b. Om de overeenkomst uit te kunnen voeren

Als je klant bij ons bent, willen wij jou goed van dienst zijn. Voor het uitvoeren van de overeenkomst die wij met je hebben gesloten en om onze diensten aan jou te kunnen leveren, verwerken wij jouw persoonsgegevens. Wij kunnen je geen diensten of producten leveren zonder jouw gegevens hiervoor te gebruiken. Zo gebruiken wij je naam en (e-mail)adresgegevens bijvoorbeeld voor onze administratie en om contact met je te onderhouden. Wij gebruiken jouw persoonsgegevens ook voor het beantwoorden van jouw vragen en de afhandeling van klachten en geschillen. Wij leggen ook gesprekken vast, bijvoorbeeld telefoongesprekken en chatsessies die je met ons voert. Dat geldt ook voor de vragen die je ons per e-mail, app, chat of telefonisch stelt. Dit doen wij onder meer in het kader van (juridische) bewijsvoering en/of coaching van de medewerkers. Hierdoor kunnen we op een later moment onze afspraken met jou nagaan. Maar we hebben je gegevens bijvoorbeeld ook nodig om onze dienstverlening technisch mogelijk te maken.

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor het beantwoorden van je vragen en de afhandeling van klachten en geschillen, ook na afloop van de overeenkomst. Wij leggen vast wanneer en waarover je contact met ons hebt opgenomen, bijvoorbeeld bij telefoongesprekken en chatsessies die je met ons voert of vragen die je ons per e-mail, post of de Eneco app stelt. Dit doen wij onder meer voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden om onze dienstverlening te verbeteren. En om op een later moment onze afspraken met jou te kunnen nagaan en in het kader van (juridische) bewijsvoering. Bij de

verwerking van telefoongesprekken en chatsessies kunnen wij gebruik maken van kunstmatige intelligentie ("AI") om deze (telefoon)gesprekken om te zetten in tekst, samen te vatten en te analyseren. Op onze website kan je ook via een chatbot met ons communiceren, waarvoor een beperkte vorm van AI wordt gebruikt.

Ook om bijvoorbeeld je (jaar)facturen('s) te kunnen sturen, om deze te kunnen invorderen en om bij te houden wat je hebt verbruikt in de afgelopen periode, verwerken wij jouw persoonsgegevens. Indien nodig stellen we een nieuw voorschotbedrag vast. Als je bij het aangaan van je overeenkomst een domiciliëringsmandaat hebt gegeven, innen we maandelijks het verschuldigde (voorschot)bedrag van je rekening.

Als je bijvoorbeeld je (jaar)factu(ur)en niet (op tijd) betaalt, ook niet nadat we je daarvoor een herinnering hebben gestuurd, kunnen we onze vordering op jou ter incasso overdragen aan een derde partij. Deze partij ontvangt van ons dan jouw gegevens die nodig zijn om de vordering te kunnen incasseren, zoals je naam, adresgegevens en de factuur waarover het gaat.

Eneco biedt een deel van haar dienstverlening aan via de Eneco App, bijvoorbeeld onze inzicht- en verbruiksdiensten. Als je een dynamisch energiecontract hebt, verwerken we bijvoorbeeld dagelijks je meterstanden om je het juiste inzicht te bieden. De persoonsgegevens die Eneco verwerkt kunnen ook worden verwerkt via de Eneco App. Meer informatie hierover vind je in de Eneco App. Heb je een slimme meter en gebruik je de Eneco App, dan gebruiken we je (meet)gegevens om je inzicht te geven in je energieverbruik.

### c. Om overeenkomsten met leveranciers en zakelijke klanten aan te gaan en uit te voeren

Als je voor je werk contact hebt met Eneco, kunnen wij jouw persoonsgegevens verwerken. Dit doen we bijvoorbeeld om vast te kunnen stellen of je jouw bedrijf mag vertegenwoordigen of om contact te kunnen onderhouden met het bedrijf waarvoor je werkt.

## Wettelijke verplichting

### d. Om wettelijke verplichtingen na te komen

In sommige gevallen zijn we wettelijk verplicht (service) berichten te sturen. Hierbij kun je denken aan de situatie dat de (energie)leveringstarieven wijzigen. Wij informeren je dan persoonlijk over deze wijziging.

Zo kan Eneco ook wettelijk verplicht zijn om medewerking te verlenen aan het verstrekken van persoonsgegevens van klanten aan bevoegde overheidsinstanties, zoals de Gegevensbeschermingsautoriteit, overheidsinstanties, de

Versie: augustus 2025

belastingdienst of aan de politie. De verdere verwerking van die gegevens valt onder de verantwoordelijkheid van die overheidsinstanties. Wij werken hieraan alleen mee als we hebben vastgesteld dat aan de wettelijke vereisten daarvoor voldaan is.

Wij verwerken jouw gegevens ook in het kader van accountantscontroles om de wettelijke verplichtingen te voldoen.

Daarnaast verwerken wij je persoonsgegevens voor het innen van vorderingen voor derden. Dit zijn onder meer de netbeheerkosten van je netbeheerder die wij bij je in rekening brengen en vervolgens afdragen aan je netbeheerder.

## Toestemming

### **e. Eneco kan om toestemming vragen om bepaalde persoonsgegevens te mogen verwerken.**

Zo sturen we je communicatie over interessante aanbiedingen van zorgvuldig geselecteerde partners, kun je deelnemen aan wedstrijden of je inschrijven om op de hoogte gehouden te worden over zonnepanelen en andere acties of aanbiedingen van partners in samenwerking met Eneco.

Verder kun je in My Eneco persoonsgegevens delen om je energieprofiel te verfijnen of kun je als niet-klant een prijsstimulatie maken.

## Gerechtvaardigd belang

### **f. Voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten en de verbetering van onze bedrijfsvoering**

Om je goed van dienst te zijn en te blijven, werken wij voortdurend aan de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten. In sommige gevallen verwerken wij hiervoor persoonsgegevens of afgeleide persoonsgegevens. Dat doen wij onder meer voor kwaliteitsdoeleinden. Denk aan het opleiden, begeleiden en functioneren van onze medewerkers. Bijvoorbeeld als je een vraag stelt over een product en/of dienst, kijken we of we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Op de websites van Eneco worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, zoals de meest geraadpleegde pagina's. Het doel hiervan is om de websites te optimaliseren. Wij kunnen de gegevens die wij van jou hebben vastgelegd ook gebruiken om analyses uit te voeren. Met behulp van deze analyses kunnen wij bijvoorbeeld de dienstverlening aan jou verbeteren.

Ook kunnen wij gebruik maken van tracking pixels in onze e-mails. Door het gebruik van een tracking pixel kunnen we zien of een e-mail geopend is. Deze informatie gebruiken we om onze communicatie te verbeteren.

Daarnaast gebruiken we je gegevens voor interne analyses, prognoses en procesverbeteringen, zodat we je in de toekomst nog beter van dienst kunnen zijn en om onze bedrijfsvoering (uitvoering van onze strategie en beleid) te verbeteren.

### **g. Voor promotie- en marketingdoeleinden**

Je persoonsgegevens worden door Eneco ook gebruikt voor promotie- en/of marketingdoeleinden. Bijvoorbeeld om je te informeren over voor jou (nieuwe) relevante producten en diensten en/of activiteiten. Eneco maakt hierbij gebruik van profilering.

Profilering is geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van jou worden geëvalueerd.

Eneco past dit toe om bijvoorbeeld persoonlijke voorkeuren, interesses en bezoekersgedrag te analyseren of te voorspellen. Hiervoor kunnen wij ook gegevens over je gebruiken die wij van anderen kopen. Wij kunnen daarmee de inhoud van onze informatie en aanbiedingen beter op jouw interesses afstemmen. Bij Eneco vindt geen geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering plaats als daaraan rechtsgevolgen voor jou zijn verbonden of het besluit jou in aanmerkelijke mate treft.

We informeren je in het kader van promotie- en/of marketingdoeleinden via e-mail, de Eneco app, telefonisch of per post. Als je op deze informatie niet op prijs stelt, kun je je hiervoor afmelden via My Eneco of via het contactformulier op de website.

Als je geen klant meer bent, kunnen we je nog benaderen met een aanbod om weer klant te worden, tenzij je je hiervoor hebt afgemeld. Eneco hanteert hiervoor een termijn tot maximaal twee jaar na het beëindigen van de klantrelatie.

Als je onze website bezoekt, dan kunnen wij jouw gebruik van onze website koppelen aan de informatie die bij ons over je bekend is om onze dienstverlening aan jou te verbeteren en om voor jou relevante advertenties te tonen. Ook kunnen wij de gegevens gebruiken voor het uitvoeren van analyses om voor jou meer gerichte informatie op de websites te zetten. Hiermee kan Eneco haar dienstverlening verder verbeteren en aanpassen aan de wensen van klanten. Daarnaast combineren wij jouw online surf-, zoek-, en klantgedrag om jou online en/of offline relevante aanbiedingen en aanbevelingen te doen, afgestemd op jouw voorkeuren of interesses en om onze campagnes te optimaliseren. Dit doen wij op basis van cookies en met cookies vergelijkbare technieken. Dit leggen wij je uit in ons cookiestatement dat je onderaan dit document vindt.

Profilering is geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van jou worden geëvalueerd. Eneco past dit toe om bijvoorbeeld persoonlijke voorkeuren, interesses en bezoekersgedrag te analyseren of te voorspellen. Hiervoor kunnen wij ook gegevens over je gebruiken die wij van anderen kopen. Wij kunnen daarmee de inhoud van onze informatie en aanbiedingen beter op jouw interesses afstemmen. Bij Eneco vindt geen geautomatiseerde besluitvorming op basis van profilering plaats als daaraan rechtsgevolgen voor jou zijn verbonden of het besluit jou in aanmerkelijke mate treft.

We informeren je in het kader van promotie- en/of marketingdoeleinden via e-mail, app, telefonisch of per post. Als je op deze informatie niet op prijs stelt, kun je hiervoor afmelden via de afmeldmogelijkheid die in deze berichten wordt geboden. Je kunt dit ook melden in MyEneco.

#### **h. Voor statistische en wetenschappelijke doeleinden**

We kunnen je persoonsgegevens ook gebruiken om analyses uit te voeren en onderzoek te doen. Ook als we je persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor andere doeleinden. Dat wil zeggen dat we je persoonsgegevens alleen nog maar voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt. Vaak doen we dat met geaggregeerde en/of geanonimiseerde persoonsgegevens.

#### **i. Links naar andere sites**

Op de websites van Eneco zijn enkele links naar websites van andere partijen opgenomen, bijvoorbeeld van sociale media. Eneco draagt geen verantwoordelijkheid voor de wijze waarop deze partijen met jouw gegevens omgaan. Kijk daarom of de door jou bezochte site een privacyverklaring bevat. Zo ja, lees deze om te zien of je je kunt vinden in het daarin beschreven privacybeleid van de betreffende partij.

#### **Verwerkt Eneco ook bijzondere en/of strafrechtelijke persoonsgegevens?**

##### **Bijzondere persoonsgegevens**

Bijzondere persoonsgegevens zijn gegevens over gezondheid, gegevens over religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, etnische gegevens of gegevens betreffende ras, politieke opvattingen, het lidmaatschap van een vakbond, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, genetische gegevens en gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Eneco verwerkt géén bijzondere persoonsgegevens, tenzij dat door de wet is toegestaan. Vraag je ons om bijzondere persoonsgegevens over je vast te leggen of maak je deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken wij deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening.

##### **Strafrechtelijke persoonsgegevens**

Een andere categorie gegevens betreft de strafrechtelijke gegevens. Het gaat daarbij om de verwerking van persoonsgegevens rond strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen. Ook gaat het om persoonsgegevens rond een door de rechter opgelegd verbod naar aanleiding van onrechtmatig of hinderlijk gedrag. Deze gegevens kan Eneco ook verwerken als de wet dat toelaat of in het kader van onderzoek naar strafbare feiten of bij hinderlijk en/of (eerder vertoond) agressief gedrag.

##### **Rijksregisternummer**

Zoals gebruikelijk in de energiesector verwerkt Eneco het rijksregisternummer om het sociaal tarief te verlenen en sociale bescherming te bieden aan rechthebbenden.

#### **Aan wie verstrekt Eneco mijn persoonsgegevens?**

Eneco kan jouw persoonsgegevens verstrekken aan dienstverleners die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten en die daarbij in onze opdracht persoonsgegevens verwerken. Daarnaast kan Eneco (wettelijk) verplicht worden om je persoonsgegevens te verstrekken aan bepaalde partijen, zoals overheidsinstanties.

Eneco kan aan de volgende partijen je persoonsgegevens verstrekken:

- Je regionale netbeheerder, die is verantwoordelijk voor je aansluiting op het elektriciteitsnet en/of gasnet;
- Kredietwaardigheidsonderzoeksbureaus, zodat we nagaan of je aan de betalingsverplichtingen kan voldoen;
- Incassobureaus of deurwaarders, die voor ons proberen openstaande facturen in te vorderen;
- Externe klantenservices centers, die ons helpen bij het afhandelen van klantvragen of de telefonische verkoop van nieuwe contracten;
- IT-dienstverleners, die ons helpen bij IT-ondersteuning voor de levering van onze diensten;
- Overheidsinstanties, zoals de belastingdienst, toezichthouders of politie;
- Professionele raadgevers, zoals een bewindvoerder, schuldhulpverlener of advocaat;
- Bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar je persoonsgegevens zich vanwege het verwerkingsproces bevinden, zowel tijdens als na de verwerking als ze voorwerp zijn van onderzoek;
- Niet-commerciële onderzoeksinstellingen, zoals universiteiten en overheidsorganisaties, ten behoeve van onderzoek en het ontwikkelen van overheidsbeleid, op het terrein van duurzame energiebronnen, klimaat en slimme energienetwerken.

Versie: augustus 2025

Eneco verstrekt aan deze partijen uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening. Eneco verplicht de dienstverleners met wie Eneco persoonsgegevens deelt deze uitsluitend te gebruiken in het kader van de betreffende dienstverlening aan Eneco of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen. De dienstverleners mogen ook uitsluitend op instructie van Eneco handelen. Eneco verplicht deze dienstverleners de gegevens afdoende technisch en organisatorisch te beveiligen en geheim te houden.

Je persoonsgegevens worden zonder jouw toestemming niet verkocht aan derde partijen die deze vervolgens voor eigen doeleinden verder verwerken.

Hoewel het uitgangspunt van Eneco is om bij voorkeur dienstverleners in te schakelen in landen binnen de EER waar een passend beschermingsniveau geldt, kunnen de dienstverleners die Eneco inschakelt over de hele wereld gevestigd zijn. Dit kan daarom doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als binnen de EER.

Eneco doet dit echter alleen als door deze derde een passend beschermings- en beveiligingsniveau kan worden geboden. Bijvoorbeeld omdat de doorgifte van persoonsgegevens plaatsvindt naar een land dat door de Europese Commissie op basis van een [adequaatheidsbesluit](#) is aangewezen als een land met een vergelijkbaar beschermingsniveau, of dat de derde gebruik kan maken van [Binding Corporate Rules](#) of door gebruik te maken van [Standard Contractual Clauses](#). Dat zijn door de Europese Commissie opgestelde standaardcontracten voor de doorgifte van persoonsgegevens aan landen die niet een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als binnen de EER.

## Regels & Rechten

### Wat zijn mijn rechten?

Je hebt een aantal rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die Eneco van je heeft. Deze rechten worden hieronder uitgelegd. De rechten zijn niet absoluut. Er zijn altijd uitzonderingen mogelijk waardoor we geen gehoor aan je verzoek kunnen geven. Als dat zo is, dan leggen we je uit waarom.

Voordat we aan je verzoek kunnen voldoen, zijn we wettelijk verplicht je te identificeren.

Als je Eneco een verzoek stuurt over een van deze rechten, zal Eneco hier binnen 30 dagen op reageren.

Je kunt je verzoek doen via het contactformulier op de website, per e-mail, brief of telefonisch. Stuur je verzoek aan Eneco via ons [contactformulier](#) of schriftelijk op Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen. Je kunt de klantendienst telefonisch bereiken op 0800 15 534 of een e-mail sturen naar [privacymeldpuntbelgie@eneco.com](mailto:privacymeldpuntbelgie@eneco.com).

In het verzoek moet je zoveel mogelijk specificeren op welke persoonsgegevens je verzoek betrekking heeft. Ook moet je je verzoek voorzien van je naam, adres en telefoonnummer. Het doen van een verzoek is kosteloos, tenzij je ongegronde of buitensporige verzoeken doet.

Om te voorkomen dat je persoonsgegevens onrechtmatig gedeeld worden met anderen, kunnen we je vragen je te identificeren of bewijs van je identiteit te leveren. Dit kan door een kopie van de voorkant je identiteitskaart te maken, waarbij je foto niet zichtbaar is.

### Recht op inzage van je persoonsgegevens

Je hebt recht op inzage in je persoonsgegevens. Dit houdt in dat je bij de groepsmaatschappij(en) van Eneco waar je producten en/of diensten afneemt, kunt opvragen welke persoonsgegevens er van je worden verwerkt en voor welke doelen die gegevens worden gebruikt.

### Recht op correctie van je persoonsgegevens

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten verbeteren of aanvullen als deze gegevens onjuist of onvolledig zijn.

### Recht op gegevenswissing ("vergetelheid")

Je kunt ook een verzoek doen aan Eneco om je gegevens te verwijderen. Eneco hoeft hier niet altijd aan te voldoen. Als je je toestemming intrekt hoeft Eneco je gegevens niet te verwijderen als er een andere rechtsgrond is voor de verwerking. Bijvoorbeeld omdat Eneco wettelijk verplicht is je gegevens te bewaren of omdat de gegevens nodig zijn om producten en/of diensten aan je te kunnen leveren.

### Recht van bezwaar tegen het gebruik van je persoonsgegevens

Je kan bezwaar maken tegen het verwerken van persoonsgegevens voor direct marketing of vanwege je specifieke situatie. Dit is alleen van toepassing voor verwerkingen onder de grondslag gerechtvaardigd belang.

### Recht op beperking van het gebruik van je persoonsgegevens

Als je denkt dat de verwerking van je gegevens door Eneco onrechtmatig is of als Eneco je gegevens niet langer nodig heeft, maar je wilt zelf dat deze gegevens niet worden gewist, dan kun je een verzoek tot beperking van de verwerking doen. Je gegevens blijven dan opgeslagen maar

Versie: augustus 2025

worden in principe verder niet gebruikt. Het verzoek tot beperking kan ook worden gedaan als je nog wacht op een controle van je gegevens of op een antwoord op je verzet tegen het gebruik.

## **Recht op gegevensoverdraagbaarheid (ook wel het recht op dataportabiliteit genoemd)**

Je kunt Eneco een verzoek doen om de gegevens die Eneco van jou heeft ook zelf (elektronisch) te verkrijgen of Eneco als verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken deze over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.

Het recht op gegevensoverdraagbaarheid geldt alleen voor persoonsgegevens die zijn verzameld op basis van toestemming of op basis van een overeenkomst.

Daarnaast gaat het alleen om persoonsgegevens welke zijn verstrekt door, en gerelateerd aan, jou. Hieronder wordt verstaan zowel persoonsgegevens die actief en bewust door jou zijn verstrekt (zoals je e-mailadres bij het aangaan van je overeenkomst met Eneco), als persoonsgegevens die zijn verstrekt door middel van het gebruik van een apparaat of dienst (bijvoorbeeld door de Eneco App verzamelde gegevens). Afgeleide gegevens (bijvoorbeeld een interesseprofiel opgebouwd door bezoekersgedrag te registreren) vallen uitdrukkelijk niet onder gerelateerde gegevens.

## **Veiligheid**

### **Zijn mijn persoonsgegevens (be)veilig(d) bij Eneco?**

Je persoonsgegevens worden zorgvuldig bewaard en niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt. Binnen Eneco kunnen je persoonsgegevens alleen worden gebruikt door medewerkers die hier gelet op hun functie toegang toe moeten hebben. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Willen wij gegevens voor een ander doel gebruiken dan waarvoor ze oorspronkelijk verwerkt waren? Dan kunnen wij dat alleen wanneer er tussen beide doelen een verenigbaar belang bestaat.

Je persoonsgegevens kunnen ook tussen de onderdelen van Eneco worden uitgewisseld. Maar alleen als hiervoor een grondslag is en wanneer dit verenigbaar is met het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Eneco neemt passende technische en organisatorische maatregelen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging (per ongeluk of onrechtmatig), verlies, misbruik, vervalsing, ongeoorloofde toegang of verspreiding of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van je persoonsgegevens. Zo kan Eneco bijvoorbeeld gebruik maken van encrypties, toegangscode's en pseudonimisering

van persoonsgegevens. Daarbij maakt Eneco een afweging tussen de risico's, de technische mogelijkheden en de uitvoeringskosten.

### **Waar kan ik een datalek melden?**

Eneco vindt het heel belangrijk dat je gegevens veilig zijn. Mocht het zo zijn dat gegevens bijvoorbeeld zijn kwijtgeraakt of toegankelijk zijn waar dit niet zou moeten, vragen we je ons zo snel mogelijk informeren zodat wij hierover waar nodig de betrokkenen kunnen contacteren en de toezichthouder hierover kunnen informeren. Dit doe je via [privacymeldpuntbelgie@eneco.com](mailto:privacymeldpuntbelgie@eneco.com). Vermeld in je e-mail je naam, eventueel de organisatie waarvoor je werkt, je telefoonnummer en een korte omschrijving van het datalek.

Eneco houdt zich aan de Meldplicht Datalekken. Dit betekent dat wij een ernstig datalek van persoonsgegevens binnen 72 uur na vaststelling van het datalek melden bij de bevoegde gegevensbeschermingsautoriteit. Heb je een (mogelijk) datalek ontdekt? Meld dit ons zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur nadat je het datalek hebt vastgesteld.

## **Informatie**

### **Waar kan ik terecht met een vraag of klacht?**

Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door Eneco kun je je tot ons richten via de klantendienst, via ons [contactformulier](#) of schriftelijk op Battelsesteenweg 455i, 2800 Mechelen. Daarnaast kun je met vragen of klachten terecht bij de Functionaris Gegevensbescherming ("FGB") die Eneco heeft aangesteld om toe te zien op de naleving van de AVG. Je kunt je in dat geval rechtstreeks richten tot de FGB die in België bereikbaar is via [privacymeldpuntbelgie@eneco.com](mailto:privacymeldpuntbelgie@eneco.com). Ook kun je je om een klacht in te dienen rechtstreeks wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel / +32 (0)2 274 48 00 / [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be) / [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

### **Kan Eneco dit document wijzigen?**

Ja, ons privacystatement kan van tijd tot tijd wijzigen. Zo passen wij het privacystatement aan als er bijvoorbeeld nieuwe gegevensverwerkingen zijn. En als deze wijzigingen ook voor jou van belang zijn, dan attenderen wij jou daarop of maken wij de wijzigingen op een opvallende manier aan je kenbaar. Als er wijzigingen optreden in de wet of in onze producten en/of diensten, kunnen die gevolgen hebben voor de manier waarop wij jouw persoonsgegevens gebruiken. De meest actuele versie van ons privacystatement kun je steeds terugvinden op [Eneco.be](http://Eneco.be).

## Cookie statement

Eneco maakt bij het online aanbieden van haar diensten gebruik van twee manieren om gegevens op te slaan in je browser: cookies en local storage.

### Cookies

De websites van Eneco maken gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die op je computer, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst als je onze websites bezoekt. Wij gebruiken cookies voor de volgende doeleinden:

- Om je zo goed mogelijk te informeren over onze producten en diensten. Zo krijg je informatie te zien die voor jou het meest relevant is en/of is afgestemd op jouw voorkeuren of interesses.
- Het opvragen van eerdere voorkeuren.
- Voor onderzoek: om de websites te optimaliseren en gebruikersvriendelijker te maken.

Sommige cookies zijn noodzakelijk. Door deze cookies kun je gebruikmaken van functionaliteiten op de websites, bijvoorbeeld voor het gebruik van het vragenformulier, online klant worden, verhuizen en om inloggegevens van My Eneco te onthouden.

Ontvang je liever geen cookies? Dan kun je deze uitzetten in de instellingen van je browser. Let op: het is mogelijk dat sommige functionaliteiten van de websites dan niet werken op je computer, tablet of mobiele telefoon.

### Local storage

Soms worden gegevens niet opgeslagen in een cookie, maar in de 'local storage' van je browser. Eneco gebruikt HTML5 Local Storage om gegevens op te slaan. Dit werkt ongeveer hetzelfde als cookies, maar er kunnen meer gegevens worden opgeslagen. Bij local storage bepaal je zelf hoe lang de browser de gegevens bewaart. Dit hangt af van de instellingen van je browser en/of hoe vaak je je browser geschiedenis wist.

### Links naar andere sites

Op de websites van Eneco zijn enkele links naar websites van andere partijen opgenomen. Eneco draagt geen verantwoordelijkheid voor de wijze waarop deze partijen met jouw gegevens omgaan. Kijk daarom of de door jou bezochte website een privacyverklaring bevat. Zo ja, lees deze om te zien of je je kunt vinden in het daarin beschreven privacybeleid van de betreffende partij.

### E-mail tracking pixel

Een tracking pixel is een elektronisch bestand (grootte normaal 1 pixel x 1 pixel) dat in een e-mail (bijvoorbeeld onze

nieuwsbrief) wordt geplaatst. Door het gebruik van een tracking pixel kunnen we zien of een e-mail geopend en/of gelezen wordt. Deze informatie gebruiken we om onze communicatie te verbeteren.