

# Persondatapolitik for koncernen NK-Forsyning A/S

---

## Introduktion

For at kunne levere vand- og elforsyning, samt bortlede spildevand er der vigtige personoplysninger, vi har behov for at behandle. Vores persondatapolitik er ment som en hjælp til at forstå, hvilke data vi indsamler, hvorfor vi indsamler dem, og hvad vi anvender dem til. Dette er vigtige oplysninger, så vi håber, at du vil tage dig tid til at læse dem.

Skulle du have spørgsmål, eller ønsker du yderligere information, er du velkommen til at henvende dig til vores persondataansvarlige:

## Kontaktoplysninger på persondataansvarlig

55 78 51 50, [nkf@nk-forsyning.dk](mailto:nkf@nk-forsyning.dk).

## Dataansvarlig

NK-Forsyning A/S, Ærøvej 2, 4700 Næstved, 55 78 51 50, [nkf@nk-forsyning.dk](mailto:nkf@nk-forsyning.dk), CVR: 28118465.

NK-Service A/S, Ærøvej 2, 4700 Næstved, 55 78 51 50, [nkf@nk-forsyning.dk](mailto:nkf@nk-forsyning.dk), CVR: 29193339.

NK-Vand A/S, Ved Fjorden 18, 4700 Næstved, 55 78 51 50, [nkf@nk-forsyning.dk](mailto:nkf@nk-forsyning.dk), CVR: 32102654.

NK-Spildevand A/S, Ved Fjorden 18, 4700 Næstved, 55 78 51 50, [nkf@nk-forsyning.dk](mailto:nkf@nk-forsyning.dk), CVR: 32102611.

NKE-Elnet A/S, Ærøvej 2, 4700 Næstved, 55 78 60 00, [el@nk-forsyning.dk](mailto:el@nk-forsyning.dk), CVR: 27412823.

## Vores behandling af dine personoplysninger

Vi behandler personoplysninger, som du eller en anden part, eksempelvis ejendomsmægler, udlejer eller offentlige ejendomsregistre, har udleveret til os i forbindelse med din tilflytning til vores forsyningsområde. Endvidere behandler vi løbende oplysninger om dit forbrug af vand og elektricitet samt afledning af spildevand.

Disse personoplysninger behandler vi for at kunne leve op til vores kontraktlige forpligtelser over for dig i forbindelse med fakturering og afregning af forbrug samt vores forpligtelser i forbindelse med vandforsyningsloven, vandsektorloven, elforsyningsloven og spildevandsbekendtgørelsen m.fl.

Vi behandler desuden oplysninger til at advare dig via sms\*, hvis der sker et pludseligt afvigende vandforbrug på din adresse. Dette gør vi for at beskytte dine vitale interesser – f.eks. mod et stort

---

\* Har du hemmeligt nr. eller mobil via dit arbejde, så dit mobilnr. ikke er registreret på din adresse i offentlige adressedatabaser (f.eks. Kraks)? Så kan vi sandsynligvis ikke sende dig en sms, da vi ikke har dit nummer. Du skal i dette tilfælde derfor selv tilmelde dig sms-servicen, som du finder i selvbetjeningsmenuen på vores hjemmeside, hvis du gerne vil modtage advarsler om afvigende forbrug.

økonomisk tab som følge af en meget høj vandregning eller stor skade på din ejendom, hvis det f.eks. viser sig, at det afvigende forbrug skyldes utætheder i vvs-installationer eller rørbrud.

Vi behandler også oplysningerne til optimering af drift og sikring af forsyningsikkerheden, hvilket er nødvendigt af hensynet til udførelse af en opgave i samfundets interesse.

Uden dine oplysninger vil vi ikke kunne forsyne dig med vand, elektricitet og bortlede dit spildevand.

Typisk drejer det sig om disse personoplysninger:

- Navn, adresse, telefonnr., e-mailadresse
- Målernumre, aftagenummer, forbrugernummer (kundennummer)
- Forbrugsdata der kan henføres til en person/husstand og indhentes via fjernaflæsning
- Installationsoplysninger, ejendomsnummer og oplysninger om boligforhold og -type
- Oplysninger om beholdere og tanktype, samt i nogle tilfælde billeder fra tanke
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inddrivelseskridt
- Eventuelle mails og korrespondance med kunder, herunder eventuel registrering af relevante forhold i telefonsamtale
- Eventuelle klagesager
- Eventuelle statistiske afvigelser
- Eventuelle oplysninger om flytning, død og konkurs
- Registrering af afbrydelser af vand: Hvis der måtte være behov for afbrydelse af vandforsyningen, vil vi også behandle oplysninger, som er relevante i denne forbindelse, herunder om nødvendigt følsomme personoplysninger (så som oplysninger om helbredsmæssige forhold), ligesom det kan blive nødvendigt at behandle oplysninger om truende adfærd, børn og dyr på leveringsstedet og eventuel afbrydelsesstatistik.
- Eventuelle afdragsordninger: I forhold til aftalte afdragsordninger vil følgende personoplysninger blive behandlet: Navn, adresse, restanceoplysninger og oplysninger om afdragsordningen.
- Lovovertrædelser: Oplysninger om lovovertrædelser vil blive behandlet i det omfang, som er nødvendigt med henblik på anmeldelse til relevante myndigheder.

Personoplysningerne kan vi også behandle på andre måder, som følger lovgivningen, f.eks. til levering af services såsom sms-varslinger, inddrivelse af skyldig forbrugsafregning, lukning af vand, afbrydelser af elforsyning, kommunikation med myndigheder/foged/kurator eller tilsvarende instanser, databehandling eller teknisk support.

Vi behandler ligeledes cookies om besøgende på vores hjemmeside til brug for vurdering af brugbarheden af vores hjemmeside. Du kan læse mere om dette i vores [Cookiepolitik](#) på vores hjemmeside.

Vi indsamler og anvender desuden de personoplysninger, du selv indtaster på vores selvbetjeningsportal. De oplysninger anvender vi til f.eks. at sende forbrugsopgørelser og information om driftsforstyrrelser til dig, samt sammenholde oplysningerne mod centrale registre eller kommunikere med dig i forbindelse med andre formål, som fremgår af omstændighederne, eller som vi oplyser dig om, når vi indsamler personoplysningerne.

NK-Forsyning behandler kun personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde de formål, oplysningerne er indsamlet til.

Ønsker du et tilgodehavende udbetalt via NemKonto i stedet for gennem din betalingserviceaftale, er det en forudsætning, at vi på forhånd har modtaget og registreret dit CPR-nummer via selvbetjeningsmenuen på vores hjemmeside, hvor du samtidig skal godkende en samtykkeerklæring om, at du giver os lov til at behandle dit CPR-nummer. Det samme gælder, hvis du ønsker, at vi skal sende post til dig via e-Boks. Vi behandler altså kun dit CPR-nummer, hvis vi har modtaget dit samtykke hertil eller i den situation, hvor vi skal overdrage en fordring til restanceinddrivelsesmyndigheden, og du ikke har oplyst os CPR-nummeret selv. I sidstnævnte tilfælde har vi ved henvendelse til kommunalbestyrelsen adgang til at få oplyst dit CPR-nr. uden samtykke via Det Centrale Personregister jf. inddrivelsesloven § 2 stk. 5-6 jf. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1. Vær opmærksom på, at du ikke skal sende os dit CPR-nummer via e-mail, da det ikke er en sikker måde at overføre private oplysninger på.

## Retsgrundlag

Behandlingen sker efter følgende retsgrundlag:

- At behandling er nødvendig af hensyn til opfyldelse af en kontrakt, som kunden er part i, jf. artikel 6, stk. 1, litra b i persondataforordningen, jf. databeskyttelseslovens § 6.
- At behandlingen er nødvendig af hensyn til overholdelse af retlige forpligtelser, jf. artikel 6, stk. 1, litra c i persondataforordningen, jf. databeskyttelseslovens § 6.
- At kunden eventuelt har samtykket til behandlingen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a og art. 7, stk. 2, litra a i persondataforordningen, jf. databeskyttelseslovens § 6.
- At behandlingen er nødvendig for at beskytte kunden eller en anden fysisk persons vitale interesser, hvis de ikke selv er i stand til at give et samtykke, jf. artikel 9, stk. 2, litra c i persondataforordningen.
- At behandlingen er nødvendig for, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, jf. artikel 9, stk. 2, litra f i persondataforordningen.
- Behandlingen af CPR-numre baserer sig på et samtykke fra kunden i henhold til § 11, stk. 2, nr. 2 i databeskyttelsesloven, medmindre der kan behandles CPR-numre efter lovgivningen.
- At behandlingen er nødvendig af hensyn til udførelse af en opgave i samfundets interesse (f.eks. indsamling af data via fjernaflæste målere for at sikre optimering af drift og forsyningsikkerhed), jf. persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.
- I sjældne tilfælde kan behandlingen også være baseret på persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra f for at varetage vores legitime interesser, f.eks. for at gennemføre en kundetilfredshedsundersøgelse med henblik på at få mere tilfredse kunder.
- Overdragelse af vandforsyningernes målerdata til spildevandsselskabet med henblik på afregning af vandafledningsbidrag, jf. lov om ændring af lov om vandsektorens organisering og økonomiske forhold § 1, nr. 33 nr. 132 af 16/02/2016; bekendtgørelse 1227 af 03/10/2016: Bekendtgørelse om vandselskabers deltagelse i tilknyttet virksomhed (Udmøntning af vandsektorforliget) § 2, stk. 2, punkt 8 og de tilhørende retningslinjer i Vejledning om vandselskabers deltagelse i tilknyttet virksomhed, Vejledning nr. 9038 af 26/01/2017 afsnit 1.1.8; målerdata i de generelle lovbemærkninger (LSF 182 1999/1) til lov nr. 342 af 17/05/2000: Lov om ændring af lov om betalingsregler for spildevandsanlæg mv.
- Overdragelse af vandforsyningernes målerdata til spildevandselskabet med henblik på afregning af spildevandsafgift, jf. lovbekendtgørelse nr. 1323 af 11/11/2016 om afgift af spildevand § 7, stk. 10 med tilhørende lovbemærkninger.

- Brug af privat inkassofirma til inddrivelse, jf. lov om ændring af lov om inddrivelse af gæld til det offentlige, skatteindberetningsloven og lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, nr. 1574 af 27/12/2019. Det private inkassofirma er forpligtet til at følge renteloven og inkassoloven.

## Tidsfrister for sletning/opbevaring

Vi stræber efter at slette (eller anonymisere) personoplysninger, så snart de ikke har nogen relevans. Dog opbevarer vi dem altid i minimum 5 år plus indeværende regnskabsår af hensyn til Bogføringslovens § 10. Ofte opbevarer vi installationsoplysninger længere af hensyn til statistiske formål, eksempelvis i forbindelse med ejerskifte.

Følsomme personoplysninger, jf. persondataforordningens artikel 9, opbevares så længe, de er relevante og nødvendige i forbindelse med en afbrydelse, samt så længe det er relevant og nødvendigt af hensyn til den enkelte kundes eller medarbejders sikkerhed.

## Dine rettigheder efter persondataforordningen

I forbindelse med vores behandling af dine personoplysninger har du følgende rettigheder:

- Retten til at modtage oplysning om, hvordan vi behandler dine personoplysninger (oplysningspligt). Adgangen til indsigt må dog ikke krænke andres rettigheder og frihedsrettigheder.
- Retten til at få indsigt i dine personoplysninger (indsigtsret).
- Retten til at få urigtige personoplysninger rettet (retten til berigtigelse).
- Retten til at få dine personoplysninger slettet (retten til at blive glemt).
- Retten til at gøre indsigelse mod, at dine personoplysninger anvendes til direkte markedsføring.
- Retten til at gøre indsigelse mod automatiske, individuelle afgørelser, herunder profilering.
- Retten til at flytte dine personoplysninger (dataportabilitet). Denne ret indebærer, at du har ret til at få tilsendt de personoplysninger, som vi behandler om dig, i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, som du har ret til at overføre til en anden tjenesteyder.

Alle ovenstående rettigheder håndteres manuelt ved henvendelse til vores persondataansvarlige. Når du kontakter os, beder vi dig anføre, hvilke personoplysninger du ønsker at rette, opdatere eller fjerne, samt oplyse adressen ændringen vedrører. Vi kan kræve yderligere dokumentation ved tvivl om identitet.

Vi kan afvise anmodninger, der er urimeligt gentagende, kræver uforholdsmæssig meget teknisk indgriben (f.eks. at udvikle et nyt system eller ændre en eksisterende praksis væsentligt), påvirker beskyttelsen af andres personlige oplysninger, eller noget som vil være ekstremt upraktisk (f.eks. anmodninger om oplysninger, der findes som sikkerhedskopier).

Hvis vi kan rette oplysninger, gør vi naturligvis dette gratis, med mindre det kræver en uforholdsmæssig stor indsats. Vi bestræber os på at vedligeholde vores tjenester på en måde, der beskytter oplysninger fra fejlagtig eller skadelig ødelæggelse. Når vi sletter dine personoplysninger fra vores tjenester, er det derfor muligt, at vi ikke altid kan slette tilhørende kopier fra vores arkivservere med det samme, og det er ikke sikkert, at oplysningerne fjernes fra vores sikkerhedskopisystemer.

Vi behandler og svarer på kunders henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, at vi har modtaget kundens henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svares inden for en måned. I så fald kan svarfristen være op til 3 måneder i alt, jf. persondataforordningens artikel 12.

Du har til hver en tid retten til at klage til Datatilsynet (<https://www.datatilsynet.dk/generelt-om-databeskyttelse/klage-til-datatilsynet/>).

Du kan i øvrigt læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du kan finde på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

## Oplysninger, vi videregiver

NK-Forsyning A/S videregiver kun personoplysninger til andre, herunder til offentlige myndigheder, f.eks. SKAT, hvis vi er forpligtiget til det via lovgivning, eller i det omfang det er nødvendigt for leveringen af en ydelse.

Vi videregiver ikke personlige oplysninger til virksomheder, organisationer og enkeltpersoner uden for NK-Forsyning A/S i andre tilfælde end følgende:

- Til ekstern databehandling  
Vi videregiver personlige oplysninger til vores samarbejdspartnere eller andre betroede virksomheder eller personer, der behandler dem for os. Deres behandling er baseret på vores instrukser og i overensstemmelse med vores privatlivspolitik og andre gældende tiltag til fortrolighed og sikkerhed, eksempelvis en databehandleraftale.
- Af juridiske årsager  
Vi videregiver personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltpersoner uden for NK-Forsyning A/S, hvis vi i god tro mener, at adgang, brug, bevarelse eller offentliggørelse af oplysningerne er nødvendig for at:
  - overholde gældende love, bestemmelser, sagsanlæg eller retsgyldige anmodninger fra offentlige myndigheder.
  - håndhæve gældende servicevilkår, herunder undersøgelse af potentielle overtrædelser.
  - registrere, forhindre eller på anden måde beskytte mod problemer med bedrageri, sikkerhed eller tekniske problemer.
  - holde NK-Forsyning og datterselskaber fri fra skade, vores kunder eller offentlighedens rettigheder, ejendom eller sikkerhed, sådan som det kræves eller tillades i henhold til lovgivningen.

Virksomheder, vi deler nogle data med, er f.eks. NK-Service A/S, (administrationselskab under NK-Forsyning A/S), de private vandværker i Næstved Kommune, advokatfirmaet Horten til inkassoinddrivelse, de private elhandlere samt de virksomheder, der på vores vegne hjemtager målerdata til os: KMD A/S, Kamstrup A/S, Energinet, Blue Idea ApS.

**NK-Forsyning har indgået nødvendige databehandleraftaler med alle, der behandler data på vores vegne. Vi kontrollerer løbende, at vores databehandlers behandling af personoplysninger lever op til kravene efter lovgivningen.**

NK-Forsyning og datterselskaber sælger ikke, deler ikke eller på anden vis spreder dine personoplysninger til tredjepart undtagen i overensstemmelse med denne politik for beskyttelse og behandling af personoplysninger.

Vi kan dele oplysninger, der ikke identificerer personer, med offentligheden og vores partnere. Vi kan f.eks. dele oplysninger med offentligheden for at vise generelle tendenser om, hvordan vores forbrugeres forbrug fordeler sig.

## Informationssikkerhed

Vi arbejder hårdt for at beskytte NK-Forsyning og vores forbrugere mod uautoriseret adgang, ændring, offentliggørelse, misbrug, tab eller ødelæggelse af personoplysninger, som vi lagrer.

Vi har implementeret følgende organisatoriske og tekniske foranstaltninger generelt i NK-Forsyning A/S og datterselskaber:

- Antivirus og firewalls på alle it-systemer, der behandler personoplysninger.
- Backup af alle it-systemer, der behandler personoplysninger.
- Anvendelse af branchetypiske it-systemer til behandlingsaktiviteterne.
- Adgangsbegrænsning til personoplysninger, så der kun gives adgang, hvor det er nødvendigt.
- Databehandleraftaler med leverandører, der behandler personoplysninger på NK-Forsynings vegne.
- Alle ansatte har tavshedserklæring indarbejdet i deres ansættelseskontrakt.
- Vejledning i sikker behandling af personoplysninger og informationsaktiver for personale med adgang til informationssystemer.
- Gennemførelse af ovenstående risikovurdering og dokumentation af alle systemer, der behandler personoplysninger, for at sikre et oplyst grundlag for sikkerhedsniveauet for persondatabelandlingen i virksomheden.

## Overholdelse og samarbejde med tilsynsmyndigheder

Vi gennemgår regelmæssigt, at vi overholder vores egen persondatapolitik. Vi overholder også adskillige selvregulerende sikkerhedspolitikker. Når vi modtager formelle skriftlige klager, kontakter vi afsenderen for at følge op på klagen. Vi samarbejder med de relevante lovgivende myndigheder, f.eks. Datatilsynet, om at løse klager om overførsel af personlige data, som vi ikke kan løse direkte med vores brugere.

## Ændringer

Vores privatlivspolitik kan ændres fra tid til anden. Vi begrænser ikke dine rettigheder i henhold til denne privatlivspolitik uden dit udtrykkelige samtykke. Eventuelle ændringer af denne privatlivspolitik angives på denne side, og hvis der sker væsentlige ændringer, vil vi gøre opmærksom på dem på en mere iøjnefaldende måde (for visse tjenester oplyser vi bl.a. om ændringer via e-mail).