



# Datenschutzerklärung „Sales- und Serviceleistungen sowie Marketingmaßnahmen“

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

im Rahmen Ihres Besuchs bei Ihrem Volkswagen Partner führt dieser sämtliche Prozesse durch, die zur Erbringung der geschuldeten Leistung und zur Zufriedenstellung Ihrer Ansprüche notwendig sind. Hierbei kommt es typischerweise zu einer Reihe von Prozessen, in denen von Ihnen als Kundin/Kunde und Ihrem Fahrzeug Informationen verarbeitet werden und in denen die Volkswagen AG als Hersteller Ihres Fahrzeugs involviert ist. Dies betrifft insbesondere die Abwicklung von Serviceprozessen und Neuwagen- bzw. Gebrauchtwagenkäufen oder die Durchführung von Kundenbefragungen. Über die diesbezüglichen Datenverarbeitungen durch die Volkswagen AG informieren wir Sie innerhalb der nachfolgenden Abschnitte.

## A. Verantwortlicher

Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, [kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:kundenbetreuung@volkswagen.de), eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Braunschweig unter der Nr. HRB 100484 („Volkswagen AG“).

## B. Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten

### I. Allgemeines

In Ihrem Fahrzeug sind elektronische Steuergeräte verbaut. Steuergeräte verarbeiten Daten, die sie zum Beispiel von Fahrzeug-Sensoren empfangen, selbst generieren oder untereinander austauschen. Einige Steuergeräte sind für das sichere Funktionieren Ihres Fahrzeugs erforderlich, weitere unterstützen Sie beim Fahren (Fahrerassistenzsysteme), andere ermöglichen Komfort- oder Infotainment-Funktionen. Insbesondere die Steuergeräte, die für das Funktionieren Ihres Fahrzeuges erforderlich sind, spielen im Rahmen von Serviceleistungen wie Reparatur- und Wartungsaufträgen eine bedeutende Rolle.

Wenn Sie Serviceleistungen in Anspruch nehmen, können, sofern erforderlich, die gespeicherten Betriebsdaten zusammen mit der Fahrzeugidentifikationsnummer („FIN“) ausgelesen und genutzt werden. Das Auslesen kann durch Mitarbeiter des Servicenetzes (z. B. Werkstätten, Hersteller) oder Dritte (z. B. Pannendienste) aus dem Fahrzeug erfolgen. Gleiches gilt für Garantiefälle und Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Ebenso kann es im Rahmen von Neu- oder Gebrauchtwagenkaufabwicklungen sowie bei der Durchführung von Kundenbefragungen in Einzelfällen zu einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Volkswagen AG kommen.

## II. Personenbezug

Um gewisse Leistungen in Bezug auf Ihr Fahrzeug erbringen zu können, ist es erforderlich, fahrzeugspezifische Informationen Ihres Fahrzeugs zu kennen. Die Angaben zu den sog. Fahrzeuggrunddaten inklusive der FIN, den Ausstattungsmerkmalen und dem Bauzustand werden durch uns als Hersteller Ihres Fahrzeugs gespeichert, um diese Leistungen wie z. B. Reparaturen oder den Austausch von Fahrzeugteilen über die gesamte Lebensdauer eines Fahrzeugs zu ermöglichen.

Jedes Fahrzeug ist mit einer eindeutigen FIN gekennzeichnet. Diese ist in Deutschland über eine Auskunft beim Kraftfahrtbundesamt auf den gegenwärtigen und auf ehemalige Halter des Fahrzeugs rückführbar.

Die von Steuergeräten generierten oder verarbeiteten Daten können daher personenbezogen sein oder unter bestimmten Voraussetzungen personenbezogen werden.

## III. Datenverarbeitung durch die Volkswagen AG

Im Nachfolgenden finden Sie die konkreten Verarbeitungszwecke, die personenbezogenen Daten, die die Volkswagen AG dazu verarbeitet sowie die Rechtsgrundlage und die Speicherdauer der Daten.

### 1. Erfüllung gesetzlicher Anforderungen

Um gesetzlichen Anforderungen nachzukommen, verarbeitet die Volkswagen AG Ihren Namen, Ihre Adresse, die FIN, den Bauzustand Ihres Fahrzeugs sowie bei Bedarf weitere personenbezogene Daten.

Die Volkswagen AG unterliegt diversen gesetzlichen Anforderungen, denen sie nachkommen muss. Diese können sich z. B. aus zoll-, steuer- und zulassungsrechtlichen Vorgaben ergeben.

So verarbeitet die Volkswagen AG zum Beispiel die FIN zur Überprüfung und Sicherstellung der rechtmäßigen CO<sub>2</sub> Emissionen im Rahmen der EU Gesetzgebung zur Überwachung der CO<sub>2</sub> Emissionen von Personenkraftwagen und leichten Nutzfahrzeugen. Einschlägige FIN erhält sie bei Veränderungen des Bauzustandes des Fahrzeuges und daraus resultierenden Änderungen der Fahrzeugdokumente von den Volkswagen Partnern.

Die Datenverarbeitung ist zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) notwendig bzw. auf Basis eines überwiegend berechtigten Interesses (vgl. Art. 6 Abs. 1 .lit. f DSGVO), sofern die Verarbeitung der Kundendaten zum Abwickeln der Prämienzahlung an den Händler dient.

Die Speicherdauer richtet sich nach dem jeweiligen, durch die gesetzlichen Bestimmungen vorgegebenen, Verarbeitungszweck.

Bei kurzfristigen Preisänderungen gemäß § 309 BGB hat der Kunde Anspruch auf den vorherigen Preis, wenn das Fahrzeug vor Stichtag der Preiserhöhung bestellt wurde. Dafür werden allgemeine Fahrzeugdaten wie z.B. die FIN, das Modell, die Motorleistung benötigt, um die Anspruchsberechtigung festzustellen.

Diese Datenverarbeitung erfolgt auf Basis der Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, wenn der Kunde eine natürliche Person (Einzelkunde) ist bzw. auf Basis des überwiegend berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), wenn es sich bei dem Kunden um einen Mitarbeiter eines Großkunden handelt. Das berechtigte Interesse besteht darin, auch im Sinne der Kundenzufriedenheit, die bestehenden Ansprüche auf Altpreisfakturierung zu erfüllen und den Händlervertrag einzuhalten.

Die Daten werden aus steuerrechtlichen Gründen 15 Jahre ab Ereignis gespeichert.

## **2. Gewährleistungs- und Garantieansprüchen, Wartungs- und Verschleißpakete sowie Kulanz**

Um Gewährleistungs- und Garantieansprüche sowie Wartungs- und Verschleißpakete zu prüfen und abzuwickeln, verarbeitet die Volkswagen AG Ihren Namen, Ihre Adresse, die FIN, die Reparatur- und Rechnungsdaten und den Bauzustand Ihres Fahrzeugs.

Die Volkswagen AG kommt bestehenden Ansprüchen aus Gewährleistung und Garantie sowie Wartungs- und Verschleißpaketen gerne nach. Dazu prüft die Volkswagen AG zunächst, ob Ansprüche bestehen oder beispielsweise durch Veränderungen am Bauzustand des Fahrzeugs (z. B. Tuning, Umbauten, etc.), die durch einen Besitzer vorgenommen wurden, ausgeschlossen sind. Für diese Prüfung zieht die Volkswagen AG Ihre Kontakt- sowie Fahrzeugdaten heran.

Die FIN, Bauzustandsdaten und km-Stand werden auch zur Vorbereitung und Durchführung von Gewährleistungsaudits auf Importeurebene verarbeitet. Diese Audits sind zur Prüfung der ordnungsgemäßen Anwendung von Gewährleistungsvorgaben des Herstellers erforderlich.

Ferner verarbeitet die Volkswagen AG Ihre personenbezogenen Daten im Falle von Kulanzgewährungen bei Großschäden (z. B. durch Hagel oder Sturm verursacht) oder bei Ausstattungsfehlern Ihrerseits bestellter Neufahrzeuge.

Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten zur Erfüllung Ihres Vertrags (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) bzw. auf Basis eines überwiegend berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Die von Ihnen verarbeiteten Daten zur Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantieansprüchen sowie Kulanz werden spätestens 15 Jahre nach Bearbeitung des Vorgangs gelöscht.

## **3. Mobilitätsgarantie**

Wenn Sie eine Mobilitätsgarantie abgeschlossen haben, verarbeitet die Volkswagen AG bei Inanspruchnahme von Leistungen aus dieser Garantie Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten sowie Ihre FIN und Daten Ihres Fahrzeugs.

Mit Hilfe dieser Daten überprüft die Volkswagen AG zum einen, ob Ihnen die in Anspruch genommene Leistung zusteht. Zum anderen werden die Daten benötigt, um Ihnen die konkrete Leistung anbieten zu können.

Wenn Sie beispielsweise die Pannenhilfe (sog. Roadside Assistance) in Anspruch nehmen, verarbeiten wir darüber hinaus Ihren aktuellen Standort und den vermutlichen Grund für das Liegenbleiben Ihres Fahrzeugs.

Diese Daten sind notwendig, um telefonische Soforthilfe zu leisten oder - falls erforderlich - einen Volkswagen Partner in unmittelbarer Nähe für die Durchführung der Pannenhilfe zu beauftragen.

Mit Kauf oder Leasing eines Fahrzeuges der Volkswagen ID-Familie ist automatisch eine Mobilitätsgarantie verbunden. Die Inhalte der Mobilitätsgarantie können Sie den ausgehändigten Garantiebedingungen entnehmen. Bei Inanspruchnahme von Leistungen aus dieser Garantie werden Ihre privaten Identifikationsdaten, Ihre Kontaktdaten, Ihre Anschrift wie auch Daten Ihrer Fahrzeugkonfiguration von der Volkswagen AG verarbeitet.

Mit Hilfe dieser Daten überprüft die Volkswagen AG zum einen, ob Ihnen die in Anspruch genommene Leistung zusteht. Zum anderen werden die Daten benötigt, um Ihnen die konkrete Leistung anbieten zu können. Bei Inanspruchnahme weiterer zusätzlicher Leistungen, wie bspw. der telefonischen Soforthilfe, Ersatzwagen oder anderer Mobilitätsalternativen können auch Standortdaten, Führerscheininformationen, Kreditkartendaten oder auch die persönlichen Daten von Mitreisenden erfasst und verarbeitet werden. Diese Daten sind notwendig, um telefonische Soforthilfe zu leisten oder - falls erforderlich - einen Volkswagen Partner bzw. beauftragten Dienstleister

in unmittelbarer Nähe für die Durchführung der Pannenhilfe zu beauftragen. Die Volkswagen Partner bzw. der beauftragte Dienstleister verarbeiten die personenbezogenen Daten eigenverantwortlich.

Diese Datenverarbeitungen erfolgen zur Erfüllung Ihres Anspruchs auf Mobilitätsgarantie bzw. Vertrags zur Mobilitätsgarantie (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

Zur Abwicklung und Verrechnung des Pannenfalles wie bspw. die telefonische Annahme der Anfrage des Kunden oder die interne Verrechnung der Kosten setzt die Volkswagen AG die Volkswagen Vertriebsbetreuungsgesellschaft GmbH und die Volkswagen Group Service GmbH als Auftragsverarbeiter ein. In bestimmten Fällen (z. B. wenn das Fahrzeug transportiert werden muss oder eine Leistung abgerechnet werden muss) kann es nötig sein, dass der Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V. (ADAC) als Auftragsverarbeiter für die Volkswagen AG tätig wird. Nach Abwicklung und Verrechnung der Serviceleistungen im Pannenfalle werden Ihre privaten Identifikationsdaten (FIN) sowie Daten Ihrer Fahrzeugkonfiguration von dem Volkswagen Partner an die Volkswagen AG übermittelt. Diese Übermittlung erfolgt auf Grundlage des berechtigten Interesse der Volkswagen AG (vgl. Artikel 6 Abs. 1 lit. f. DSGVO).

Das berechtigte Interesse der Volkswagen AG liegt darin, dass sie für die verkauften Fahrzeuge bestmöglichen Service in Bezug auf Problem- und Pannensituationen ermöglicht. Die Fahrzeuge sind mit einer Mobilitätsgarantie ausgestattet. Diese Garantie dient der Kundenbindung und zugleich der Förderung des Absatzes.

Personenbeziehbare Daten werden für die Abwicklung und Verrechnung der Pannenhilfe aufgenommen. Dabei werden die Geheimhaltungsverpflichtung sowie alle Regeln zum Datenschutz des Konzerns berücksichtigt und sichergestellt.

Die Daten werden in der Regel sechs Monate nach Auftragsdatum gelöscht. Ausgenommen ist die Löschung von steuerlich relevanten Daten, die nach einer Aufbewahrungsfrist von 15 Jahren gelöscht werden.

#### **4. Ersatzteile**

Bei der Bestellung bestimmter Ersatzteile erhält die Volkswagen AG die FIN Ihres Fahrzeugs, Ausstattungsmerkmale und Bauzustand Ihres Fahrzeugs sowie die Teilenummer des zu bestellenden Ersatzteils. Im Fahrzeug gibt es Bauteile, die speziell für ein Fahrzeug hergestellt werden und nur fahrzeugspezifisch passen (z. B. der Schlüssel). Die Volkswagen AG benötigt, diese Daten, um die Teile passend für Ihr Fahrzeug bereitstellen zu können.

Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten, um Ihren Vertrag erfüllen zu können (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

Darüber hinaus wird bei der Bestellung solcher Fahrzeugteile geprüft, ob das Fahrzeug als verwertet oder gestohlen gemeldet ist. In diesen Fällen wird der Auftrag nicht ausgeführt.

Diese Datenverarbeitung dient sowohl dem berechtigten Interesse der Volkswagen AG als auch den Interessen der Betroffenen (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Die Volkswagen AG hat ein Interesse daran, unberechtigte Zugriffe auf Ihr Fahrzeug zu verhindern, notwendige Schritte zur Aufklärung einzuleiten sowie die unberechtigte Geltendmachung von Ansprüchen aus Gewährleistung oder Garantie zu verhindern.

Ihre Daten werden zur Vorgangsbearbeitung in der Regel zwölf Monate nach Auftragsdatum gelöscht. Ausgenommen ist die Löschung von steuerlich relevanten Daten, die nach einer Aufbewahrungsfrist von 15 Jahren gelöscht werden.

#### **5. Produkthaftung und Feldbeobachtung**

Die Volkswagen AG erhält zu Zwecken der Produkthaftung und Feldbeobachtung die FIN, den Bauzustand, Ausstattung und Daten zu bereits vorgenommenen Reparaturen Ihres Fahrzeugs.

Die Volkswagen AG ist gesetzlich dazu verpflichtet, die von ihr auf den Markt gebrachten Produkte während ihres Lebenszyklus fortlaufend zu beobachten, um mögliche Mängel zeitnah zu entdecken und schnellstmöglich zu beheben. Dazu zählen unter anderem die Produktbeobachtungs- und Gefahrabwendungspflicht. Die Produktbeobachtungspflicht umfasst dabei die Sammlung und Auswertung von diversen Informationen.

Die Volkswagen AG unterliegt bei der Datenverarbeitung einer rechtlichen Verpflichtung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO).

Die zur Produkthaftung und Feldbeobachtung von Ihnen verarbeiteten Daten werden in der Regel nach 15 Jahren gelöscht.

## **6. Revisionsprüfungen**

Um interne Revisionsprüfungen durchzuführen, verarbeitet die Volkswagen AG Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten, die FIN, Vertragsdaten sowie weitere Daten über Ihr Fahrzeug, abhängig vom zu überprüfenden internen Prozess.

Die Volkswagen AG führt regelmäßig Revisionsprüfungen durch, um interne Prozesse zu überprüfen. Dabei kann es notwendig sein, dass Ihre zuvor genannten personenbezogenen Daten benötigt werden, um einen konkreten Vorgang zu bewerten.

Die Volkswagen AG stützt sich dabei auf ein berechtigtes Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Dieses Interesse liegt darin begründet, interne Prozesse auf ihre Rechtmäßigkeit und Effektivität zu überprüfen und Prozesse bei Bedarf zu verbessern.

Ihre personenbezogenen Daten werden in interne Revisionsberichte nur dann aufgenommen, wenn diese dafür notwendig sind. Eine Löschung erfolgt in der Regel max. 15 Jahre nach Erstellung. Dies dient der Sicherstellung der Nachweispflichten.

## **7. Servicequalität und Kundenbetreuung**

Um etwaige Anfragen im Rahmen des Neu- oder Gebrauchtwagenkaufes oder der Kundenbetreuung zu beantworten und um Ihnen eine hohe Servicequalität zu gewährleisten, verarbeitet die Volkswagen AG die allgemeinen Daten Ihres Fahrzeugs wie z.B. die FIN sowie Daten zu bereits vorgenommenen Reparaturen Ihres Fahrzeugs.

Die Volkswagen AG ermöglicht den Importeuren, Händlern und Werkstätten dadurch eine möglichst effiziente Abwicklung von Serviceleistungen. Dies hat für Sie den Vorteil, dass Sie eine hohe Reparaturqualität und die Vermeidung von Wiederholreparaturen erwarten können. Zudem wird dem Importeur ermöglicht, Anfragen in Ihrem Interesse mit Unterstützung der Volkswagen AG fachgerecht beantworten zu können.

Die Volkswagen AG stützt sich dabei auf ein überwiegend berechtigtes Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Dieses liegt darin, die Händler bzw. Werkstätten und die Kundenbetreuung zu befähigen, Ihnen den bestmöglichen Service zu ermöglichen.

Die hierbei verarbeiteten Daten werden direkt nach der Beantwortung einer Anfrage bzw. bei Reparaturangelegenheiten in der Regel nach 15 Jahren gelöscht.

## **8. Sicherstellung und Steigerung der Produktqualität sowie Fehlerabstellung**

Um die Qualität der angebotenen Produkte sicherzustellen, bei Bedarf zu verbessern und Fehler schnellstmöglich zu erkennen und abzustellen, verarbeitet die Volkswagen AG die FIN Ihres Fahrzeugs, die Ausstattungsmerkmale, den Bauzustand, Reparaturdaten und Beanstandungen.

Die Volkswagen AG stützt sich dabei auf ein überwiegendes berechtigtes Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Dieses liegt in der Erkennung, der Analyse, der Maßnahmenerarbeitung und dem Maßnahmeneinsatz im Fall von identifizierten Schwerpunktthemen zur Verbesserung des Produktes und der Kundenzufriedenheit.

Die zur Sicherstellung und Steigerung der Produktqualität von Ihnen verarbeiteten Daten werden in der Regel nach 15 Jahren gelöscht.

## 9. Sonderaktionen für Produkte und Services

Zur Abwicklung und zur Überprüfung Ihrer Berechtigung einer Inanspruchnahme von Sonderkonditionen verarbeitet die Volkswagen AG je nach angebotener Aktion Ihren Namen, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Anschrift, die FIN Ihres Fahrzeugs sowie ggf. Kopien von Nachweisen wie z. B. Ihrem Führerschein.

Die Datenverarbeitung im Rahmen der Abwicklung der Inanspruchnahme von Sonderkonditionen erfolgt zur Durchführung des mit Ihnen geschlossenen Vertrags (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

Die Volkswagen AG bietet Ihnen in regelmäßigen Abständen bestimmte Produkte und Services zu Sonderkonditionen an. Bei diesen Angeboten handelt es sich um Sonderkonditionen, die Ihnen entweder direkt von Ihrem Volkswagen Partner angeboten werden oder deren Inanspruchnahme Sie gegenüber der Volkswagen AG geltend machen können.

Die Volkswagen AG verarbeitet Ihre Daten des Weiteren zum Zwecke von Überprüfungen von Berechtigungen der Inanspruchnahme von Sonderkonditionen, die Ihnen von Ihrem Volkswagen Partner angeboten werden auf Grundlage eines überwiegend berechtigten Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Die Speicherdauer richtet sich dabei nach den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen, die sich z. B. aus steuerrechtlichen Vorschriften ergeben können.

## 10. Kundenzufriedenheitsbefragung und Marktforschung

Zu Zwecken der Kundenzufriedenheitsbefragungen und Marktforschung verarbeitet die Volkswagen AG folgende Daten:

- private Kontakt- und Identifikationsdaten“ (z.B. Vorname, Nachname, Anschrift, Geburtsjahr, Sprache)
- allgemeine Fahrzeugdaten (z.B. FIN)
- Vertragsdaten (z.B. Landeskennung, Markenkennung, Zugehörigkeit Kundenclub, gewählte Mitgliedschaft / Betreuungsprogramm, Club Karten Empfänger)
- Bonitäts- und Bankdaten (z.B. Kundenkonto, IBAN, BIC)

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage Ihrer Einwilligung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) oder auf ein überwiegend berechtigtes Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Im Falle Ihrer Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft gegenüber der Volkswagen AG widerrufen. Nähere Informationen finden Sie unter **Abschnitt C**.

Sobald die Befugnis zur Verarbeitung Ihrer Daten durch die Volkswagen AG endet, werden Ihre Daten gelöscht. Dies ist etwa dann der Fall, wenn Sie die Ihrerseits erteilte(n) Einwilligungserklärung(en) widerrufen und keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen mehr bestehen und Ihre Daten nicht zu Abwehr von Rechtsansprüchen benötigt werden.

Ihre Daten, die im Rahmen des überwiegenden berechtigten Interesses verarbeitet werden, werden vier Jahre ab Erstellung gelöscht.

## **11. Anbahnung und Abwicklung des Kaufes eines ID-Modells**

Zur Anbahnung und Abwicklung des Kaufes eines ID-Modells ist die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten (bspw. Vorname, Name, Geburtsdatum, Postadresse, Telefon- und Mobiltelefonnummer) durch den Volkswagen Partner und die Volkswagen AG erforderlich. Dies betrifft die Angebotserstellung und die Kaufvertragsabwicklung (Fahrzeugbestellung, Bestelländerung, Auslieferung, Stornierung). Im Zusammenhang mit der Kaufvertragsabwicklung kann es zu einer Kontaktaufnahme durch die Volkswagen AG über die von Ihnen angegebenen personenbezogenen Daten kommen. Die Volkswagen AG verarbeitet die o. g. und ggf. weitere von Ihnen angegebene, personenbezogene Daten zur Erfüllung Ihres Vertrages (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

Für die Auslieferungsabwicklung binden wir, sofern Sie dies wünschen, die Autostadt GmbH und/oder die Volkswagen Sachsen GmbH und/oder den ausliefernden Händler ein. Diesbezüglich findet in solchen Fällen eine entsprechende Datenübermittlung zum Zwecke der Erbringung der vertraglichen Leistung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) statt. Für den Fall des Zahlungsverzugs und ein evtl. darauffolgendes Mahnwesen und Inkasso binden wir die Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig, als Auftragsverarbeiter der Volkswagen AG ein.

Die Lösch- und Aufbewahrungsfrist Ihrer Daten im Verkaufssystem, bei abgeschlossenem Kaufvertrag, beträgt maximal zehn Jahre nach Auslieferung bzw. maximal fünfzehn Jahre für die Bestelldaten im Bestellsystem der Volkswagen AG. Nach Ablauf der Frist werden die entsprechenden Daten routinemäßig gelöscht, sofern sie nicht mehr zur Vertragserfüllung oder Vertragsanbahnung erforderlich sind und/oder unsererseits keine Grundlage für die weitere Speicherung gibt.

Sofern Sie sich für einen Leasingvertrag entscheiden ist die Volkswagen Leasing GmbH, Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig, info@volkswagenleasing.de, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Braunschweig unter der Nr. HRB 1858 für die Anbahnung, Durchführung und Abwicklung des Leasingvertrages Verantwortliche im Sinne des Datenschutzes. Die zur Antragserstellung benötigten Daten (insbesondere Ihre privaten Identifikationsdaten, Ihre Kontaktdaten, Ihre Anschrift sowie Ihre Fahrzeugkonfiguration werden auf Basis der Vertragsanbahnung (vgl. Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO) durch die Volkswagen AG an die Volkswagen Leasing GmbH übertragen. Detaillierte Informationen zur Datenverarbeitung erhalten Sie in der Datenschutzzinformation der Volkswagen Leasing GmbH. Sofern Sie ein Leasingvertrag abschließen, werden lediglich die Fahrzeugkonfiguration sowie die Leasingvertragsnummer an die Volkswagen AG übergeben und dort gespeichert und verarbeitet.

## **12. Anbahnung und Abwicklung des Kaufes von Fahrzeugen von Sonderabnehmern**

Bestimmte Kundengruppen wie z.B. Menschen mit Behinderung schließen direkt mit der Volkswagen AG einen Kaufvertrag. Im Rahmen der Abwicklung des Kaufprozesses inkl. Klärung von Fördermaßnahmen bis hin zu eventuellen Kaufrücktritten und den damit verbundenen Kundenbetreuungsmaßnahmen werden private Kontakt- und Identifikationsdaten (z.B. Vorname, Nachname, Anschrift), allgemeine Fahrzeugdaten (z.B. FIN) und besonders sensible Daten (z.B. Behinderungsstatus) verarbeitet. Die Verarbeitung der besonders sensiblen Daten ist erforderlich, um die Förderfähigkeit des Kaufgeschäftes zu prüfen.

Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten zur Erfüllung Ihres Vertrags (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) bzw. auf Basis eines überwiegend berechtigtes Interesse nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO bzw. auf Basis einer Einwilligung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a; Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO).

Die hierbei verarbeiteten Daten werden in der Regel 15 Jahre nach Bearbeitung der Kundenangelegenheit gelöscht.

### **13. Herstellerseitige Unterstützung von Verkaufs-, Service und Marketingmaßnahmen von Handels- und Servicebetrieben**

Zur Unterstützung der Händler und Servicebetriebe kann es notwendig sein, dass allgemeine Fahrzeugdaten (z.B. FIN, Kommissionsnummer) und Vertragsdaten (z.B. Abhol-Termin) an die Volkswagen AG weitergeleitet werden müssen, um beispielsweise Fahrzeugkorrekturen im Rahmen der Rechnungsstellung durchzuführen, fahrzeugbezogene, händlerindividuelle Kulanzenfragen zu prüfen mit dem Ziel, Kulanzen für Verkaufshilfen und Werbekostenzuschüsse bei erfolgreicher Prüfung freizugeben, Verkaufspotentialanalysen für Handelsbetriebe durchzuführen oder zwecks Auslieferung. Für die Auslieferungsabwicklung binden wir, sofern Sie dies wünschen, die Autostadt GmbH ein.

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Basis eines überwiegend berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO oder einer Einwilligung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) oder auf Basis eines Vertrages bzw. einer Vertragsanbahnung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

Die Daten werden nach max. 15 Jahren gelöscht.

Die Volkswagen AG unterstützt die Importeure, die Händler und Servicebetriebe zur Steuerung und Durchführung ihrer Prozesse mit der Verfügungstellung von IT-Systemen. In dem Zuge erteilt sie den Partnerbetrieben auch IT-Supportleistungen, bei denen z.B. Kundendaten innerhalb der Ticketaufnahme zur Erfassung von Störungen erfasst werden.

Die hierfür rechtliche Grundlage ist ein überwiegend berechtigtes Interesse nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, welches u.a. darin besteht, Arbeitsergebnisse zuzuordnen, um gezielte Nachfragen stellen zu können.

Die Daten werden nach max. 4 Jahren gelöscht.

Im Rahmen des Händler- und Servicemanagements werden allgemeine Fahrzeugdaten (z.B. FIN, Kommissionsnummer), private und/ oder berufliche Kontaktdaten wie z.B. Ort und Vertragsdaten wie beispielsweise Auftragsnummer durch die Volkswagen AG verarbeitet, zum Beispiel:

- zur Gewährung von beispielsweise Boni oder Verkaufsfördermaßnahmen und dazu gehörige Abschlagszahlungen und eine Endabrechnungen an die Partnerbetriebe
- zur Ermittlung des Händlerpotentials
- im Rahmen der Ermittlung und Durchführung von Händlerauszeichnungen
- zur Gewährung von Sonderstützungen (Transportkosten Landesbehörden)
- zur Auswertungen für den Handel

Die Daten werden nach max. 15 Jahren gelöscht.

Die hierfür rechtliche Grundlage ist ein überwiegend berechtigtes Interesse nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO oder die Erfüllung Ihres Vertrags (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

### **14. Erstellung von Auswertungen zur Unternehmenssteuerung**

Die Volkswagen AG ist ständig bestrebt, die Abläufe der Geschäftsprozesse im Rahmen der Unternehmenssteuerung zu verbessern sowie die dazugehörigen Kosten zu optimieren. Zur Erreichung dieses Ziels ist die fundierte Analyse der Angebots-, Verkaufs- und Bestelldaten notwendig. Aus diesem Grund verarbeitet die Volkswagen AG Daten aus Angebots-, Verkaufs- und Bestellsystemen, wie z.B.

- Pseudonyme Identifikationsdaten (z.B. eine zufällig generierte pseudonyme Nutzerkennung)
- Private Kontakt- und Identifikationsdaten (Adresse)
- Vertragsdaten (z.B. Fahrzeugausstattung, Bestelldaten, Logistikdaten)
- Kfz-Nutzungsdaten (z.B. Fahrzeugdaten)
- IT-Nutzungsdaten (z.B. letzte Anmeldungen an den Diensten, Nutzung von Funktionen)

Die Zwecke der Verarbeitung, die Verarbeitung sowie entsprechende Rechtsgrundlagen sind nachfolgend im Detail beschrieben.



Zum Zweck der Erstellung von Auswertungen zur Unternehmenssteuerung führt die Volkswagen AG Analysen von Angebots-, Verkaufs- und Bestelldaten nach Modell, Verkaufskanal, Bestellstatus, Analysen nachgefragter Varianten und Ausstattungen und Reportings zu betriebswirtschaftlichen Kenngrößenzahlen unter Verwendung einer Identifikationsnummer durch. Darüber hinaus führt die Volkswagen AG die ihr vorliegenden Daten mit externen Informationen wie bspw. sozioökonomischen bzw. soziodemografischen Merkmalen zusammen. Im Zuge der Verarbeitung werden Ihre personenbezogenen Daten pseudonymisiert. Die Pseudonymisierung beinhaltet die Entfernung aller direkten persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. Name, E-Mail, Telefonnummer, Fahrzeugidentifikationsnummer). Indirekt rückführbare Identifikationsmerkmale (Pseudonyme) werden beibehalten. Erst im Anschluss an diese Pseudonymisierung werden die Daten in den Analytics-Systemen der Volkswagen AG analysiert. Es erfolgt zu keinem Zeitpunkt eine Wiederherstellung des direkten Personenbezugs. Die aus der Analyse resultierenden Ergebnisse (insbesondere Metriken und Kennzahlen) sind vollständig anonym. Für darüberhinausgehende Verarbeitungen (z.B. Errechnung von Segmenten, Metriken und Kennzahlen) werden die Daten im Vorfeld anonymisiert.

Die beschriebene Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt aufgrund des berechtigten Interesses der Volkswagen AG Auswertungen zur Unternehmenssteuerung durchzuführen (Art. 6 Abs.1 lit. f DSGVO).

Die Volkswagen AG löscht Ihre pseudonymen Daten nach 3 Jahren oder gemäß den gesetzlichen Anforderungen, zum Beispiel sobald der Zweck entfällt, zu dem sie erhoben wurden und sofern der Löschung keine anderen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten zum Zweck der Erstellung von Auswertungen zur Unternehmenssteuerung erfolgt in einer von der Amazon Web Services EMEA SARL („Amazon“) betriebenen Amazon Web Services Cloud in der Europäischen Union. Ein Zugriff auf die personenbezogenen Daten durch Amazon Web Services, Inc. mit Sitz in den USA kann nicht ausgeschlossen werden, so dass entsprechende EU-Standardvertragsklauseln (ein von der Europäischen Kommission genehmigtes Vertragswerk, das personenbezogenen Daten den gleichen Schutz gewährt, den sie in der EU für die Datenverarbeitung in Nicht-EU-Ländern haben) abgeschlossen wurden. Amazon verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich in unserem Auftrag und nach unserer Weisung im Rahmen einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Darüber hinaus setzt die Volkswagen AG zur Sicherstellung des Betriebs und zur Weiterentwicklung die CARIAD SE, mit Sitz in Deutschland, als Auftragsverarbeiter ein.

Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über den folgenden Link einsehen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>

## **15. Analyse des Neuwagengeschäfts**

Die Volkswagen AG ist ständig bestrebt, Abläufe und Geschäftsprozesse des Neuwagengeschäfts zu optimieren, dazugehörigen Kosten zu senken und Entscheidungsgrundlagen für verkaufspolitische Aktivitäten zu erstellen. Die Basis hierfür bildet die Generierung von Reports des Neuwagengeschäfts, welche als mittel- und langfristiges Planungsinstrument dienen. Konkret werden allgemeine Reports, Ad hoc Reports, Insolvenz Reports und Reports zu Händler Incentive Programmen mit Hilfe eines Management Informationssystems gewonnen. Zur Erstellung von Reports und Ermittlung von Kennzahlen über Auftragseingänge, Verkäufen und Lagerbeständen zur Analyse des Neuwagengeschäfts verarbeitet die Volkswagen AG Ihre Fahrzeug-Identifikationsdaten (z.B. Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN), Kommissionsnummer) sowie dazugehörige Auslieferungsdaten (z.B. Abholdatum, Auslieferungsdatum und -uhrzeit).

Die beschriebene Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt aufgrund des berechtigten Interesses der Volkswagen AG Analysen des Neuwagengeschäfts durchzuführen (Art. 6 Abs.1 lit. f DSGVO).

Die Volkswagen AG löscht Ihre Daten nach spätestens 10 Jahren oder gemäß den gesetzlichen Anforderungen, zum Beispiel sobald der Zweck entfällt, zu dem sie erhoben wurden und sofern der Löschung keine anderen

Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten zum Zweck der Erstellung von Auswertungen zur Unternehmenssteuerung erfolgt in einer von der Amazon Web Services EMEA SARL („Amazon“) betriebenen Amazon Web Services Cloud in der Europäischen Union. Ein Zugriff auf die personenbezogenen Daten durch Amazon Web Services, Inc. mit Sitz in den USA kann nicht ausgeschlossen werden, so dass entsprechende EU-Standardvertragsklauseln (ein von der Europäischen Kommission genehmigtes Vertragswerk, das personenbezogenen Daten den gleichen Schutz gewährt, den sie in der EU für die Datenverarbeitung in Nicht-EU-Ländern haben) abgeschlossen wurden. Amazon verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich in unserem Auftrag und nach unserer Weisung im Rahmen einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Darüber hinaus setzt die Volkswagen AG zur Sicherstellung des Betriebs und zur Weiterentwicklung die CARIAD SE, die Adastra GmbH und die Deloitte Consulting GmbH, alle mit Sitz in Deutschland, als Auftragsverarbeiter ein.

Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über den folgenden Link einsehen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>.

## 16. Systemische Marktbearbeitung

Zur Unterstützung der Handelsorganisation zur gezielten Marktbearbeitung und der strategischen Ausrichtung des Vertriebsnetzes seitens der Volkswagen AG wird die Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) ihres Fahrzeug bei der Volkswagen AG verarbeitet. Diese Daten dienen der Information bzgl. Händlerperformance und Potenzialausschöpfung in einem Marktgebiet.

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Basis eines überwiegend berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Interessenabwägung). Die Volkswagen AG hat ein berechtigtes wirtschaftliches Interesse an diesen Daten, da nur mit Hilfe der genannten Lieferstrom-Datenart eine analytische und entscheidungsrelevante gezielte Marktbearbeitung möglich ist.

Die Daten werden durch automatische Überschreibung nach zehn Monaten gelöscht.

## 17. Verarbeitung von Kundendaten im Rahmen des Risikomanagements

Im Rahmen des Risikomanagements (z.B. Berechnung von Ausgleichsvergütungen für geleistete Zahlungen bei Insolvenz des VW Partnerbetriebs, Abwicklung von Zahlungsstörungen, Lieferverzögerungen, Verarbeitung von Kundendaten bei Vertragsbeendigung) verarbeitet die Volkswagen AG private und fahrzeugbezogene Daten wie z.B. Ihre Kundennummer, Ihre Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) und Ihre Neuwagenkommissionsnummer.

Die Volkswagen AG stützt sich bei o. g. Datenverarbeitung auf ein überwiegendes berechtigtes Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Das berechtigte Interesse besteht darin, im Falle einer Insolvenz eines Partnerbetriebs die nötigen Zahlungsströme und Prozesse zu verwalten.

Die von Ihnen verarbeiteten Daten werden in der Regel aus steuerrechtlichen Gründen bis zu 15 Jahren aufbewahrt und anschließend gelöscht.

## 18. Auslesen OBFCM-Daten (On-Board Fuel Consumption Monitoring Daten)

Zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (Durchführungsverordnung (EU) Nr. 2021/392) werden Fahrzeugdaten zu Kraftstoffverbrauch und gefahrene Kilometer (sog. On-Board Fuel Consumption Monitoring Daten) bei Werkstattbesuchen aus Fahrzeugen ausgelesen und zusammen mit der Fahrzeugidentifikationsnummer an die Europäische Kommission übertragen.

Die Datenverarbeitung, Übermittlung, Speicherung erfolgt im Rahmen dieser rechtlichen Verpflichtung und kann kundenseitig vor dem Auslesevorgang in der Vertragswerkstatt verweigert werden.

Die Daten werden nach spätestens 15 Jahren oder gemäß den gesetzlichen Anforderungen, zum Beispiel sobald der Zweck entfällt, zu dem sie erhoben wurden und sofern der Löschung keine anderen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen, gelöscht.

#### **IV. Empfänger der Daten außerhalb der Volkswagen AG**

Die Volkswagen AG gibt Ihre personenbezogenen Daten lediglich an Auftragsverarbeiter oder Dritte weiter, wenn dafür eine rechtliche Grundlage vorliegt.

So setzt die Volkswagen AG für die Datenverarbeitungen Auftragsverarbeiter ein. Diese unterstützen die Volkswagen AG in den oben genannten Prozessen. Mit den Auftragsverarbeitern wurden Auftragsverarbeitungsverträge nach Art. 28 DSGVO geschlossen, sodass Ihre Daten auch im Bereich der Auftragsverarbeiter dem hohen Schutzniveau der Volkswagen AG unterliegen.

Die Auftragsverarbeiter unterstützen z. B. im Rahmen des Hostings von IT-Systemen, der technischen Supportleistungen und der Kundenbetreuung.

Des Weiteren gibt die Volkswagen AG in wenigen Fällen Ihre Daten auch an weitere datenschutzrechtlich verantwortliche Stellen weiter. So ist die Volkswagen AG beispielsweise gesetzlich verpflichtet, die FIN sowie den Bauzustand Ihres Fahrzeugs an sog. Schadensbewerter weiterzugeben. Diese ermitteln in Ihrem Auftrag den aktuellen Wert des Fahrzeugs.

Im Rahmen des ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebs der Volkswagen AG sowie der geschäftlichen Korrespondenz finden regelmäßig Datenübermittlungen an Entwicklungs- und Produktionsstätten sowie Importeure statt. Beispielsweise kann es vorkommen, dass die Volkswagen AG Ihre FIN im Rahmen der Beseitigung von Produktfehlern und zur Verbesserung von Produkten an ausländische Produktionsstätten weitergibt.

Ermittlungsbehörden und Gerichte stellen anlassbezogene Anfragen zu Kraftfahrzeugen, die von Ermittlungsvorgängen betroffen sind, an die Volkswagen AG. In diesem Zuge können personenbezogene Daten von Ihnen an die genannten Stellen weitergegeben werden.**V. Datenübermittlung in Drittstaaten**

Die Volkswagen AG beachtet bei Datenübermittlungen in sog. Drittstaaten (solche Länder, die weder Mitglied der Europäischen Union noch des Europäischen Wirtschaftsraums sind) strikt die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorgaben. So übermittelt die Volkswagen AG nur dann Daten an Empfänger (z. B. IT-Dienstleister, die technischen Support leisten, oder Produktionsstätten, die Qualitätsprüfungen an dort gefertigten Fahrzeugen-Modellen vornehmen) in Drittstaaten, wenn für den jeweiligen Drittstaat ein Angemessenheitsbeschluss der EU Kommission besteht oder die Datenübermittlungen durch den Abschluss von durch die EU-Kommission erlassenen EU-Standardvertragsklauseln mit dem Empfänger der Daten angemessen abgesichert sind.

Sie haben die Möglichkeit, eine Kopie dieser geeigneten Garantien, die wir zur Sicherstellung des angemessenen Datenschutzniveaus schließen, zu erhalten. Bitte kontaktieren Sie uns hierfür unter den in **Abschnitt D** aufgeführten Kontaktangaben.**C. Ihre Rechte**Ihre nachfolgenden Rechte können Sie gegenüber der Volkswagen AG jederzeit unentgeltlich geltend machen. Weitere Informationen zur Wahrnehmung Ihrer Rechte sind auf der folgenden Webseite: <https://datenschutz.volkswagen.de> zu finden

**Auskunftsrecht:** Sie haben das Recht, von uns Auskunft über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu erhalten.

**Berichtigungsrecht:** Sie haben das Recht, von uns die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger bzw. unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen.

**Recht auf Löschung:** Sie haben das Recht, bei Vorliegen der in Art. 17 DSGVO genannten Voraussetzungen, die Löschung Ihrer Daten zu verlangen. Danach können Sie beispielsweise die Löschung Ihrer Daten verlangen, soweit diese für die Zwecke, für die sie erhoben wurden, nicht mehr notwendig sind. Außerdem können Sie Löschung verlangen, wenn wir Ihre Daten auf der Grundlage Ihrer Einwilligung verarbeiten und Sie diese Einwilligung widerrufen.

**Recht auf Einschränkung der Verarbeitung:** Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten zu verlangen, wenn die Voraussetzungen des Art. 18 DSGVO vorliegen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn Sie die Richtigkeit Ihrer Daten bestreiten. Für die Dauer der Überprüfung der Richtigkeit der Daten können Sie dann die Einschränkung der Verarbeitung verlangen.

**Widerspruchsrecht:** Sofern die Verarbeitung auf einem überwiegenden Interesse oder Ihre Daten zum Zwecke der Direktwerbung genutzt werden, haben Sie das Recht, der Verarbeitung Ihrer Daten zu widersprechen. Ein Widerspruch ist zulässig, wenn die Verarbeitung entweder im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt oder aufgrund eines berechtigten Interesses der Volkswagen AG oder eines Dritten erfolgt. Im Falle des Widerspruchs bitten wir Sie, uns Ihre Gründe mitzuteilen, aus denen Sie der Datenverarbeitung widersprechen. Daneben haben Sie das Recht, der Datenverarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen. Das gilt auch für Profiling, soweit es mit der Direktwerbung zusammenhängt.

**Recht auf Datenübertragbarkeit:** Sofern die Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Einwilligung oder einer Vertragserfüllung beruht und diese zudem unter Einsatz einer automatisierten Verarbeitung erfolgt, haben Sie das Recht, Ihre Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und diese an einen anderen Datenverarbeiter zu übermitteln.

**Widerrufsrecht:** Sofern die Datenverarbeitung auf einer Einwilligung beruht, haben Sie das Recht, die Datenverarbeitung im Rahmen einer Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft jederzeit kostenlos zu widerrufen.

**Beschwerderecht:** Sie haben außerdem das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde (z. B. bei der Landesbeauftragten für den Datenschutz Niedersachsen) über unsere Verarbeitung Ihrer Daten zu beschweren.

## D. Ihre Ansprechpartner

### Ansprechpartner für die Ausübung Ihrer Rechte

Die Ansprechpartner für die Ausübung Ihrer Rechte und weitergehender Informationen finden Sie auf der folgenden Webseite <https://datenschutz.volkswagen.de>.

### Datenschutzbeauftragter

Unser Datenschutzbeauftragter steht Ihnen als Ansprechpartner für datenschutzbezogene Anliegen zur Verfügung:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG  
Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg  
[datenschutz@volkswagen.de](mailto:datenschutz@volkswagen.de)

Stand: 13.07.2021