Datenschutzerklärung Sales- und Serviceleistungen sowie Marketingmaßnahmen "Markt Deutschland"

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

im Rahmen Ihres Besuchs bei Ihrem Volkswagen Partner oder auch einem anderen Dritten 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 Erbringungen von Dienstleistungen bei 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.

Verantwortliche Stelle im Sinne von Art. 4 Nr. 7 der Datenschutzgrundverordnung der Europäischen Union (Verordnung (EU) 2016/679 - „DSGVO") für die Datenverarbeitung ist die Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, kundenbetreuung@volkswagen.de, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Braunschweig unter der Nr. HRB 100484 („Volkswagen AG").

Im Rahmen von Fahrzeugauslieferungen ist die Volkswagen Konzernlogistik GmbH & Co. OHG, Heßlinger Straße 12, 38436 Wolfsburg, datenschutz-auskunft.vwag.r.wob@volkswagen.de (im Folgenden Konzernlogistik), eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Braunschweig unter der Nr. HRA 100170 auch verantwortliche Stelle im Sinne der DSGVO, auf diese Fälle wird in der Datenschutzerklärung gesondert hingewiesen.

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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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 (u.a. Fahrzeugauslieferungen) zu einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Volkswagen AG und die Konzernlogistik kommen. Im Falle der Durchführung von Kundenbefragungen kann es in Einzelfällen auch 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 CO2 Emissionen im Rahmen der EU Gesetzgebung zur Überwachung der CO2 Emissionen von Personenkraftwagen und Nutzfahrzeugen. Einschlägige FIN erhält sie bei Veränderungen des Bauzustandes des Fahrzeuges und daraus resultierenden Änderungen der Fahrzeugdokumente von den Volkswagen Partnern. Falls Aufbauten oder Vervollständigungen an leichten Nutzfahrzeugen erfolgen, werden WLPT Ergebnisse an den Aufbauhersteller zwecks Sicherstellung der rechtmäßigen CO2 Emissionen übermittelt. Gemäß EU-Verordnung 2019/621 hält die Volkswagen AG FIN-bezogene Datensätze zur Verwendung bei der regelmäßigen technischen Überprüfung bereit.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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 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 Importeursebene 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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

3. Mobilitätsgarantie

Wenn Sie eine Longlife Mobilitätsgarantie für Nicht-ID.-Fahrzeuge 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.

Bei Inanspruchnahme weiterer zusätzlicher Leistungen, wie bspw. der telefonischen Soforthilfe, Ersatzwagen oder sonstiger Mobilitätsalternativen können auch noch weitere Daten, wie bspw. Standortdaten, Führerscheininformationen, Kreditkartendaten, Schadens- und Versicherungsdaten oder auch die persönlichen Daten von Mitreisenden erfasst und verarbeitet werden. Sollte es erforderlich sein, eine Vollmacht einzuholen, werden diese Daten Dritter ebenfalls verarbeitet.

Die von Ihnen oder dem Fahrzeug übermittelten Standortdaten der Panne/des Unfalls werden mit Ihrer Zustimmung zur Visualisierung auf einer Karte als Geocode an einen Kartendienstleister übermittelt. Dieser Geocode wird nur zur Laufzeit (für die eine Anfrage, um den Standort anzuzeigen) genutzt und nicht gespeichert.

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 bzw. bei Bedarf die zuständige Notdienstzentrale im Ausland zu kontaktieren sowie beauftragte Dienstleister zu unterstützen und die Durchführung der Pannennothilfe telefonisch nachzuverfolgen. Die Volkswagen Partner und die nationalen Vertriebsgesellschaften (Importeure) verarbeiten die personenbezogenen Daten eigenverantwortlich.

Der für die Pannenhilfe beauftragte Volkswagen Partner meldet den Status der erbrachten Leistung an die Volkswagen AG zurück (bspw. Kunde erreicht/nicht erreicht; Fall abgeschlossen; Pannengrund; Fertigstellung Reparatur; Ersatzwagen Ja/Nein; Abschleppen Ja/Nein).

Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten des Fahrzeughalters und die Daten von Dritten (z. B. Mitreisenden) zur Erfüllung des Anspruchs auf Mobilitätsgarantie auf Grundlage des Vertrages (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. B DSGVO).

Die von Ihnen verarbeiteten Daten werden in der Regel spätestens nach 4 Jahren gelöscht.

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 sonstiger Mobilitätsalternativen können auch noch weitere Daten, wie bspw. Standortdaten, Führerscheininformationen, Kreditkartendaten, Schadens- und Versicherungsdaten oder auch die persönlichen Daten von Mitreisenden erfasst und verarbeitet werden. Sollte es erforderlich sein, eine Vollmacht einzuholen, werden diese Daten Dritter ebenfalls verarbeitet.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

Die von Ihnen oder dem Fahrzeug übermittelten Standortdaten der Panne/des Unfalls werden mit Ihrer Zustimmung zur Visualisierung auf einer Karte als Geocode an einen Kartendienstleister übermittelt. Dieser Geocode wird nur zur Laufzeit (für die eine Anfrage, um den Standort anzuzeigen) genutzt und nicht gespeichert.

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 und die Durchführung der Pannennothilfe telefonisch nachzuverfolgen. Die Volkswagen Partner und die nationalen Vertriebsgesellschaften (Importeure) verarbeiten die personenbezogenen Daten eigenverantwortlich.

Der für die Pannenhilfe beauftragte Volkswagen Partner meldet den Status der erbrachten Leistung an die Volkswagen AG zurück (bspw. Kunde erreicht/nicht erreicht; Fall abgeschlossen; Pannengrund; Fertigstellung Reparatur; Ersatzwagen Ja/Nein; Abschleppen Ja/Nein).

Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten des Fahrzeughalters und die Daten von Dritten (z. B. Mitreisenden) zur Erfüllung des Anspruchs auf Mobilitätsgarantie auf Grundlage des Vertrages (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

Die von Ihnen verarbeiteten Daten werden in der Regel spätestens nach 4 Jahren gelöscht.

Neben dem direkten Anruf in der Notdienstzentrale können Sie für Nicht-ID.-Fahrzeuge und Fahrzeuge der ID.-Familie auch den Online Pannenruf sowie die Unfallfunktion in der Volkswagen App nutzen. Dieser Dienst steht Ihnen nur im Rahmen eines abgeschlossenen We Connect Vertrages zur Verfügung. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung bei der Nutzung des Online Pannenrufs sowie der Unfallfunktion in der Volkswagen App finden Sie in den Datenschutzerklärungen der mobilen Online Dienste sowie der Volkswagen App, welche Sie unter nachfolgenden Links einsehen können.

Datenschutzerklärungen
Datenschutzerklärung für die Nutzung der Volkswagen App

Wenn Sie einen Unfall über die Kundenbetreuung oder die App melden, werden wir im Rahmen der Meldung folgende Daten protokollieren: Fahrzeugidentifikationsnummer, Volkswagen ID, und weitere systeminterne Nutzer- und Vorgangsnummern für die eindeutige Verknüpfung und Identifikation eines Vorgangs mit einer Fehlermeldung bzw. Systemstörung. Customer ID, Vorgangsnummer, DAT ID und Request ID.

Diese Protokolldaten erfassen wir auf Grundlage eines berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) welches darin liegt, aufgetretene Fehler auf dieser Seite schnell beheben und Sie im Fehlerfall optimal unterstützen zu können. Diese Protokolldaten werden verschlüsselt gespeichert und automatisch nach 30 Tagen wieder gelöscht.

Zur Ermittlung und Einleitung von Maßnahmen, die der Verbesserung der Pannennothilfe durch die Notdienstzentrale sowie durch die Volkswagen Partner dienen, ist es erforderlich, personenbezogene Daten, die im Rahmen der Pannennothilfe anfallen (wie z. B. die Fahrzeugidentifikationsnummer), zu analysieren. Dies gilt gleichermaßen für Nicht-ID. Fahrzeuge sowie Fahrzeuge der ID.-Familie.

Zu diesem Zweck erstellt die Volkswagen AG Auswertungen zur Prozessüberwachung, Qualitätskontrolle sowie zur Auditierung der Abrechnung von Mobilitätsleistungen.

Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten zur Analyse der Nothilfeanliegen auf Grundlage des berechtigten Interesses (vgl. Artikel 6 Abs. 1 lit. f. DSGVO), dass darin besteht, Ihnen im Notfall helfen zu können.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

Die von Ihnen verarbeiteten Daten werden in der Regel spätestens nach 4 Jahren gelöscht.

Zur Abwicklung und Verrechnung des Pannenfalls von Volkswagen Fahrzeugen mit Longlife Mobilitätsgarantie sowie Fahrzeugen der Volkswagen ID.-Familie, wie bspw. die telefonische Annahme der Anfrage des Kunden oder die interne Verrechnung der Kosten, setzt die Volkswagen AG die Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG 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 betriebliche Versicherungen oder Verbände/Vereine als Auftragsverarbeiter zur Erbringung der zuvor genannten Leistung eingesetzt werden.

Nach Abwicklung und Verrechnung der Serviceleistungen im Pannenfall werden Ihre privaten Identifikationsdaten (FIN) sowie Daten Ihrer Fahrzeugkonfiguration von dem Volkswagen Partner an die die Volkswagen AG übermittelt. Diese Übermittlung erfolgt auf Grundlage des berechtigten Interesses 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 für die Abwicklung und Verrechnung der Pannenhilfe verarbeiteten Daten werden in der Regel nach 15 Jahren gelöscht.

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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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, die Ausstattung, den Softwarestand, KfZ-Betriebswerte, andere Fahrzeugzustandsdaten 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 Datenverarbeitung ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) notwendig bzw. auf Basis eines überwiegenden berechtigten Interesses (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Zur Identifikation und Analyse von Auffälligkeiten und Fehlern werden die Daten Ihres Fahrzeugs und anderer Fahrzeuge von der Volkswagen AG zusammengeführt. Nur in der Gesamtbetrachtung ist mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand eine hohe Qualität und Fehlerfreiheit der auf den Markt gebrachten Produkte im Interesse des Volkswagen Konzerns und im Interesse der Kunden sicherzustellen.

Zur Feldbeobachtung werden außerdem Daten aus Zufriedenheitsbefragungen (Kritiken, Bewertungen, FIN) der Handelsorganistation mit den Fahrzeugdaten der Volkswagen AG auf Grundlage der Einwilligung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) zusammengeführt.

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

6. Serviceprozess Feldmaßnahmen, u.a. Rückrufaktionen

Sofern erforderlich, kontaktiert Sie die Volkswagen AG zum Zweck der Durchführung eines Rückrufes Ihres Fahrzeuges zur Beseitigung von sicherheitsrelevanten Mängeln für den Verkehr oder die Umwelt. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten (private Kontaktdaten) für die Rückrufmaßnahme, die wir in der Regel vom Kraftfahrt-Bundesamt (KBA) gemäß § 35 Abs. 2 Nr.1 Straßenverkehrsgesetz (StVG) erhalten haben. Grundlage dazu ist die von uns als betroffen ermittelte Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) sowie Daten zur Fahrzeughistorie und Werkstattaufenthalten.

Als weiterer Bestandteil des Serviceprozess Feldmaßnahmen, werden Software-, Funktions-, und Steuergeräteupdates verwaltet, damit Servicepartner (Werkstätten) über das Bereitstehen von Updates informiert werden können. Hierbei werden lediglich FIN und Statusmeldungen verarbeitet.

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt auf Basis unseres berechtigten Interesses gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Dies begründet sich darin, die festgestellten Risiken für die Verkehrssicherheit oder die Umwelt schnellstmöglich zu beheben.

Die vorgenannten Daten werden nach der vollständigen Abwicklung der Rückrufaktion oder der Updatemaßnahme für 10 Jahre gespeichert und anschließend gelöscht.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

7. 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.

8. 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 z. B. folgende personenbezogene Daten - Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Anschrift, Ihre Telefonnummer, Ihre Faxnummer, Angaben, die Sie mitteilen (z.B. Gesundheitsdaten) sowie die allgemeinen Daten Ihres Fahrzeugs wie z.B. die Fahrzeugidentifikationsnummer sowie Daten zu bereits vorgenommenen Reparaturen Ihres Fahrzeugs.

Sofern uns zur Bearbeitung Ihres Anliegens Informationen bzw. Unterlagen fehlen, fordern wir Fallbezogen die Daten- und/ oder Dokumente an:

- Anforderung weiterer Daten (z.B. FIN, Reparaturrechnung, Kontaktdaten)

- Fahrzeughalternachweis

- Vollmacht (bei Vertretung durch andere Personen/ Dritte z.B. Ehefrau/ -mann, Rechtsanwalt)

- Einwilligung

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 verarbeitet im Rahmen der Kundenbetreuung nur die erforderlichen personenbezogenen Daten, welche Sie in diesem Zusammenhang mitteilen. Die Volkswagen AG stützt sich dabei auf ein überwiegend berechtigtes Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) bzw. auf die Erfüllung des Vertrags (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Dieses berechtigte Interesse liegt darin, die Importeure, Konzerngesellschaften, Händler bzw. Werkstätten und die Kundenbetreuung zu befähigen, eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit im Markt Deutschland zu erreichen und jede Anfrage individuell zu beantworten.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

Sofern Sie uns sog. „besondere Kategorien" personenbezogener Daten i.S.d. Art. 9 Abs. 1 DSGVO mitgeteilt haben, die besonders schutzwürdig sind, z.B. Gesundheitsdaten, holen wir für die Verarbeitung dieser Daten Ihre Einwilligung ein (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO).

Sofern Sie als Kunde eine Reparatur im Kulanz- oder Gewährleistungsfall im Ausland durch einen Volkswagen Partner vornehmen lassen, kann es notwendig sein, dass zur Klärung Ihres Anliegens die Einbeziehung des im Land des aufgesuchten Volkswagen Partners ansässigen Importeurs erforderlich ist. Im Rahmen dieser Klärung werden Ihre personenbezogenen Daten zwischen uns und dem jeweiligen Importeur ausgetauscht.

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. Zu diesem Zweck führt die Volkswagen AG Analysen von Kundenanliegen nachfolgenden Kriterien durch: Art des Anliegens, Kundenerwartung in Verbindung mit fahrzeugspezifischen Ausstattungsmerkmalen wie Modell oder Motortypen, Kommunikationskanäle, Anfragevolumen, Themenschwerpunkte. Für diese Analysen im Rahmen der Marktbeobachtung und Schwerpunkterkennung ist es erforderlich, personenbezogene Daten, die Sie uns im Rahmen Ihrer Anfragen mitgeteilt haben (z.B. Ihre FIN) zu verarbeiten. Zur Ermittlung von Grundlagen, die der Verbesserung der Produktqualität dienen, ist es erforderlich, die Daten, die im Rahmen der Kundenbetreuung anfallen, mit weiteren Daten zu Reparaturschwerpunkten zusammenzuführen.

Dem jeweiligen Zweck entsprechend gibt es unterschiedliche Arten der Auswertung, die sich auch in der Einbeziehung der personenbezogenen Daten unterscheiden. Für die Untersuchung bestimmter Umstände zur Unternehmensteuerung werden personenbezogene Daten nur im Rahmen der Analyse benötigt.

Berichte über diese Auswertungen enthalten sodann keinerlei personenbezogene Daten mehr. Im Rahmen der Marktbeobachtung und Schwerpunkterkennung hingegen ist es meist erforderlich, personenbezogene Daten (z.B. Fahrzeugidentifikationsnummer; FIN) sowohl in der Analyse zu verarbeiten als auch im Bericht selbst darzustellen, da ansonsten kein Bezug zur Fehlerursache hergestellt werden kann und Maßnahmen für konkret betroffene Fahrzeuge nicht abgeleitet werden könnten.

Die Verarbeitung der Daten erfolgt aufgrund eines überwiegend berechtigten Interesses (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) der Volkswagen AG. Dieses liegt darin, die Händler bzw. Werkstätten und die Kundenbetreuung zu befähigen, eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit im Markt Deutschland zu erreichen und Ihren Pflichten als Hersteller nachzukommen.

Die hierbei verarbeiteten Daten werden unverzüglich nach Wegfall der rechtlichen Grundlage, wenn sie für die genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind oder die genannten Zwecke wegfallen und sofern keine anderweitige Rechtsgrundlage (z. B. handels- und steuerrechtliche Aufbewahrungsfristen) vorliegt, andernfalls nach Wegfall der anderweitigen Rechtsgrundlage, spätestens nach 15 Jahren gelöscht.

Werden personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Ausstellung einer typgenehmigungsrelevanten Unterlage verarbeitet, erfolgt die Löschung spätestens nach 35 Jahren.

Die Volkswagen AG stellt den Händlern und Werkstätten ferner Informationen über den Status der Digitalen Produkte Ihres Fahrzeugs, sofern dieses technisch zur Nutzung fähig ist, auf Basis der FIN zur Verfügung.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

Ziel ist es etwaige Anfragen im Rahmen des Neu- oder Gebrauchtwagenkaufes oder in der Werkstatt mit einer hohen Servicequalität zu beantworten sowie die aktive Kundenansprache zu ermöglichen um Sie über etwaige Nutzungseinschränkungen, wie z.B. online Navigation, Sprachbedienung oder der Möglichkeit von over the air Updates informieren zu können falls Sie das Produktportfolio nicht oder nicht vollständig eingerichtet haben oder ein Auslaufen der initialen Lizenzlaufzeit bevorsteht.

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 zu befähigen, Ihnen gegenüber die bestmögliche Beratungs- und Unterstützungsdienstleistung zu erbringen.

Die Löschung der hierbei verarbeiteten Daten erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen.

9. Sicherstellung und Steigerung der Produktqualität sowie Fehlerabstellung

Um die Qualität unserer Produkte sicherzustellen, bei Bedarf zu verbessern und Fehler schnellstmöglich zu erkennen und abzustellen sowie neue Produkte zu entwickeln, verarbeitet die Volkswagen AG die FIN Ihres Fahrzeugs, die Ausstattungsmerkmale, den Bauzustand, Reparaturdaten und Beanstandungen die Verbrauchswerte. 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 bedarfsgerechten Produktentwicklung und -verbesserung und der Kundenzufriedenheit.

Um identifizierte Fehler schnellstmöglich abzustellen, werden im Zusammenhang mit der von den Volkswagen Partnern eigenverantwortlich durchgeführten Kundenbetreuung entsprechende Informationen über das Vorliegen offener Feldmaßnahmen (Service- und Rückrufaktionen) zu den betroffenen Fahrzeugen (Bezug über die FIN) an die jeweils betreuenden Volkswagen Partner übermittelt.

Die Volkswagen Partner verarbeiten die personenbezogenen Daten eigenverantwortlich. Die Volkswagen AG stützt sich dabei auf ein überwiegendes berechtigtes Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Dieses liegt in der schnellstmöglichen Abstellung und Durchführung des Maßnahmeneinsatzes, um die Sicherheit und den Komfort der Fahrzeugnutzung, die Qualität und den Wert des Fahrzeuges, auch im Interesse der Fahrzeugnutzer, sicherzustellen.

Die zur Sicherstellung der Produktqualität sowie Fehlerabstellung von Ihnen verarbeiteten Daten werden in der Regel nach 15 Jahren gelöscht. Die zu Zwecken der Produktentwicklung von Ihnen verarbeiteten Daten werden nach spätestens 10 Jahren gelöscht.

10. 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 zwischen Ihnen und der Volkswagen AG bzw. Ihrem Volkswagen Partner geschlossenen Vertrags (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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) sowie für den Fall, dass Gesundheitsdaten verarbeitet werden, auf Grundlage der Einwilligung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a 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.

Die Speicherdauer richtet sich dabei nach den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen, die sich z. B. aus steuerrechtlichen Vorschriften ergeben können, in der Regel 15 Jahre ab Erfassung.

11. 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.

12. 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).

©Volkswagen Aktiengesellschaft

Notwendige Bestelländerungen durch den Hersteller werden per Zusatzvereinbarung zum Kaufvertrag bekanntgegeben und die dafür jeweils notwendigen personenbezogenen Daten verarbeitet.

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) oder zur Übermittlung der Daten nach Kaufabschluss zur Abwicklung des Kaufes auf Basis eines berechtigten Interesses (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), das in der Erfüllung der Vertriebstätigkeit in Verbindung mit der Ausübung vertraglicher Verpflichtungen und des Kundenmanagements sowie der Betrugsprävention liegt. Sofern ein berechtigter Grund zum Rücktritt vom Kaufvertrag vorliegt und hiervon Gebrauch gemacht werden soll, werden auch hierfür wie oben aufgeführt die personenbezogenen Daten benötigt.

Dies gilt auch für den Fall, dass ein Fernabsatzgeschäft geschlossen wurde und vom Widerrufsrecht Gebrauch gemacht werden soll (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 auslieferndenden 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 und Vertragsdurchführung 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 Datenschutzinformation 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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

13. 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.

14. 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 Kulanzanfragen 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 und die Volkswagen Sachsen GmbH ein.

Des Weiteren kann es für die genannten Zwecke notwendig sein, dass allgemeine Fahrzeugdaten (z.B. FIN, Kommissionnummer, Ausstattungsmerkmale) durch die Volkswagen AG, um weitere Informationen zum Fahrzeug angereichert werden.

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.

Soweit die Volkswagen AG als Verantwortlicher im Rahmen der Unterstützung der Händler und Servicebetriebe allgemeine Fahrzeugdaten (z.B. Ausstattungsmerkmale) an diese übermittelt, stützt sich die Volkswagen AG dabei auf ein überwiegendes berechtigtes Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Dieses liegt darin die Händler und Servicebetriebe in ihrer kundenorientierten und effektiven Kundenbetreuung zu unterstützen. Die Volkswagen Partner verarbeiten die erhaltenen Informationen eigenverantwortlich.

Die Volkswagen AG unterstützt die Importeure, die Händler und Servicebetriebe zur Steuerung und Durchführung ihrer Prozesse mit der Verfügungsstellung 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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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, die Aktivierung der We Connect-Dienste und VW-ID sowie Vertragsdaten wie beispielsweise Auftragsstatus und -nummer 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

Für die Abwicklung von Bonuszahlungen und Verkaufsfördermaßnahmen an die Partnerbetriebe setzt wir die CARIAD SE und Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG ein.

Die Daten werden nach max. 15 Jahren gelöscht.

Die rechtliche Grundlage hierfür ist unser berechtigtes Interesse an einer Förderung des Absatzes Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO oder die Erfüllung Ihres Vertrags (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

15. 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 Webanalyse-, Angebots-, Verkaufs- und Bestelldaten notwendig. Aus diesem
Grund verarbeitet die Volkswagen AG Daten aus Webanalyse-, 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 Webanalyse-, 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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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.

Zudem führt die Volkswagen AG zum Zweck der Erstellung von Auswertungen zur Unternehmenssteuerung Analysen über die Anzahl von verkauften Fahrzeugen mit bzw. ohne die Nutzung von digitalen Diensten der Volkswagen AG durch. In diesem Rahmen werden neben den Verkaufszahlen auch die Anzahl der Einwilligung in Werbung sowie die Anmeldungen an den digitalen Diensten auf Modellebene gemessen.

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 5 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 Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG sowie die CARIAD SE, beide mit Sitz in Deutschland, als Auftragsverarbeiter ein. Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über den folgenden Link einsehen: EUR-Lex - 32021D0914 - EN - EUR-Lex (europa.eu)

©Volkswagen Aktiengesellschaft

16. Analyse der Vertriebstätigkeiten

Die Volkswagen AG ist ständig bestrebt, Abläufe und Geschäftsprozesse der Vertriebstätigkeiten zu optimieren, dazugehörigen Kosten zu senken und Entscheidungsgrundlagen für verkaufspolitische Aktivitäten zu erstellen.

Zur Erreichung dieses Ziels verarbeitet die Volkswagen AG personenbezogene Angebots-, Verkaufs- und Bestelldaten, um Erkenntnisse über die Vertriebstätigkeiten zu gewinnen, wie z.B.:

- Pseudonyme Identifikationsdaten (z.B. eine zufällig generierte pseudonyme Nutzerkennung)
- Kfz-Nutzungsdaten (z.B. Fahrzeugdaten)
- Fahrzeug-Identifikationsdaten (z.B. Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN), Kommissionsnummer)
- Vertragsdaten (z.B. Fahrzeugausstattung, Bestelldaten, Logistikdaten, Leasing- und Finanzierungsdaten)
- Auslieferungsdaten (z.B. Abholdatum, Auslieferungsdatum und -uhrzeit).

Auf Grundlage dieser Daten führt die Volkswagen AG fundierte Analysen durch und generiert Berichte und Zukunftsprognosen über Auftragseingänge, Verkäufe und Lagerbestände. Diese Berichte dienen der Volkswagen AG als mittel- und langfristiges Planungsinstrument.

Zum obengenannten Zweck werden Ihre von der Volkswagen AG sowie durch Dritte erhobenen personenbezogenen Daten von der Volkswagen AG verarbeitet. Dazu übermitteln die jeweiligen Dritten (z.B. Volkswagen Partner, Volkswagen Financial Services AG) Ihre Daten an die Volkswagen AG.

Bitte beachten Sie für weitere Informationen zur oben beschriebenen Verarbeitung die Datenschutzerklärung des jeweiligen Dritten.

Die beschriebene Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt aufgrund des berechtigten Interesses der Volkswagen AG Analysen der Vertriebstätigkeiten 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 Analyse der Vertriebstätigkeiten 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.

Zum Zwecke der Analyse der Vertriebssteuerung können Ihre personenbezogenen Daten zudem in Microsoft Software (SharePoint) gespeichert und via Microsoft Outlook an den Volkswagen Handel übermittelt werden. Dies erfolgt durch die Microsoft Ireland Operations Limited in der Europäischen Union.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

Ein Zugriff auf die personenbezogenen Daten durch Microsoft Corporation mit Sitz in den USA kann nicht ausgeschlossen werden, so dass auch hier EU-Standardvertragsklauseln abgeschlossen wurden. Microsoft 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 Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG und CARIAD SE, beide mit Sitz in Deutschland, als Auftragsverarbeiter ein.
Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über den folgenden Link einsehen: EUR-Lex - 32021D0914 - EN - EUR-Lex (europa.eu) .

17. Analyse zur Händlernetzorganisation

Zur Unterstützung der Handelsorganisation, zur gezielten Marktbearbeitung und der strategischen Ausrichtung des Vertriebsnetzes, wird die Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN) ihres Fahrzeugs und daran gekoppelte Fahrzeuginformationen (z.B. Auslieferungsdatum, Absatzweg) bei der Volkswagen AG verarbeitet. Diese Daten werden für die Analyse der Händlerperformance und Potentialausschöpfung in einem Marktgebiet herangezogen. Die Fahrgestellnummer wird zur regionalen Zuordnung der Auslieferung an das Kraftfahrt-Bundesamt übermittelt.

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Basis eines überwiegend berechtigten Interesses (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Das berechtigte Interesse der Volkswagen AG besteht darin, auf Basis dieser Daten eine optimale Händlernetzorganisation je Marktgebiet vor Kunde sicherzustellen.

Die Daten werden spätestens nach 18 Monaten im System gelöscht.

18. 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 sowie Ihren Namen und Ihre postalische Adresse.
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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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

Auf Grundlage der Durchführungsverordnung (EU) Nr. 2021/392 werden Fahrzeugdaten zu Kraftstoffverbrauch und gefahrenen Kilometern (sog. On-Board Fuel Consumption Monitoring Daten) bei Werkstattbesuchen durch die Werkstatt aus Fahrzeugen, die sich im Anwendungsbereich der Durchführungsverordnung (EU) Nr. 2021/392 befinden, ausgelesen und zusammen mit der Fahrzeugidentifikationsnummer an den Hersteller übermittelt, soweit der jeweilige Fahrzeughalter dies nicht gegenüber der Werkstatt verweigert hat.

Die Volkswagen AG erhält diese Daten von den Werkstätten, speichert diese und übermittelt diese zusammen mit der Fahrzeugidentifikationsnummer auf Grundlage der Durchführungsverordnung (EU) Nr. 2021/392 an die Europäische Kommission. Sofern die Volkswagen AG in einem Kalenderjahr mehrere Datensätze zu einem Fahrzeug erhalten hat, übermittelt sie nur den Datensatz, bei dem insgesamt die größte Strecke zurückgelegt wurde. Die Daten werden nach der Übermittlung an die Europäische Kommission gelöscht.

20. Datenerhebung zur statistischen Auswertung für die Versicherungseinstufung.

Um eine vorteilhafte Eingruppierung der Fahrzeuge der Volkswagen AG zu erreichen und damit unseren Kunden günstig zu versichernde Fahrzeuge zur Verfügung zu stellen, übermittelt die Volkswagen AG an die GDVDienstleistungs-GmbH mit Sitz in Deutschland die spezifischen Informationen zu den verbauten Fahrer-Assistenz-Systemen. Diese Informationen werden pseudonymisiert übermittelt und ausgewertet. Die Analyseergebnisse stellt dann die GDV-Dienstleistungs-GmbH der Klassifizierungskommission, bestehend aus Mitgliedern wie z.B. dem Kraftfahrtbundesamtes (KBA), vor, welche durch diese geprüft und anschließend eventuell für die Ersteinstufung neuer Fahrzeugmodelle berücksichtigt werden.

Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten auf Basis eines überwiegend berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

Das berechtigte Interesse der Volkswagen AG besteht darin, dass der Vorteil und Nutzen der Datenübermittlung an verbauten Fahrer-Assistenz-Systemen vom Hersteller an die GDV Dienstleistungs-GmbH im besten Falle zu einem möglichen Bonus bei der Versicherungsersteinstufung bei z.B. der Vollkasko, Teilkasko, Haftpflicht, führen könnte.

Damit könnte sich für den Kunden höchstwahrscheinlich eine günstigere Versicherungsprämie ergeben.

Die von Ihnen verarbeiteten Daten zur Wirksamkeitsanalyse der Fahrer-Assistenz-Systeme im realen Unfallgeschehen werden spätestens 1 Jahre nach Erstellung gelöscht.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

21. Informationssicherheit

Verarbeitete personenbezogene Daten, Zweck und Rechtsgrundlage

Um Auffälligkeiten in IT-Systemen der Werkstätten zu erkennen, zu analysieren und zu beheben, die Informationssicherheit zu erhöhen, personenbezogene Daten, insbesondere Ihre Kundendaten zu schützen, unberechtigte Zugriffe zu verhindern und den störungsfreien Betrieb und die sichere Nutzung dieser Systeme zu ermöglichen sowie mit Behörden und Gerichten zu kooperieren (zusammen: „Zwecke") kann die Fahrzeuginformationsnummer („FIN") ihres Fahrzeugs in gemeinsamer datenschutzrechtlicher Verantwortung der Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. und Škoda AUTO a.s. (nachfolgend: „relevante Gesellschaften") verarbeitet werden.

Die FIN wird uns über Ihre Werkstatt bzw. den für Ihren Bereich zuständigen Importeur zur Verfügung gestellt (bitte beachten Sie insoweit auch die Datenschutzerklärung Ihrer Werkstatt bzw. Ihres Importeurs).

Speicherdauer

Die oben genannten Daten werden maximal 2 Jahren aufbewahrt und anschließend gelöscht.

Empfänger der Daten

Empfänger der oben genannten Daten sind neben den relevanten Gesellschaften Auftragsverarbeiter, die uns bei der Durchführung der Datenverarbeitung, z. B. im Rahmen des Hostings von IT-Systemen, technischen Supportleistungen und dem Projekt- und Anforderungsmanagement unterstützen. Diese werden auf Grundlage von Auftragsverarbeitungsvereinbarungen strikt nach unseren Weisungen tätig.

Wir setzen Auftragsverarbeiter für Hosting-, Analyse- und Supportdienste ein, insbesondere:

- Volkswagen Gebrauchtfahrzeughandels und Service GmbH
- SIG Software Ltd.
- Hyand Technology GmbH
- Volkswagen Group Services GmbH
- Microsoft Ireland Operations Limited
- New Relic GmbH

Gemeinsame Verantwortlichkeit

Zwischen den relevanten Gesellschaften wurde ein Joint Controller Agreement („JCA") geschlossen.

1) Beteiligte und Sitz der Niederlassung:

Audi AG, Hauptsitz Ingolstadt (Deutschland), Volkswagen AG, Hauptsitz Wolfsburg (Deutschland), Seat S.A., Hauptsitz Martorell - Barcelona (Spanien), Škoda Auto a.s., Hauptsitz Mladá Boleslav (Tschechien)

2) Zwecke, die die Verantwortlichen verfolgen:

Die Verantwortlichen verfolgen mit der Datenverarbeitung die oben genannten Zwecke (Gewährleistung der Sicherheit ihrer IT-Systeme).

©Volkswagen Aktiengesellschaft

3) Datenbestände, die verarbeitet werden und ggf. Ort der Verarbeitung:

Es werden die oben genannten Daten ausschließlich innerhalb der EU verarbeitet.

4) Governance der gemeinsamen Verantwortung:

Die oben genannten Daten werden gemeinsam durch die relevanten Gesellschaften verarbeitet und die Parteien gehen von einer gemeinsamen Verantwortlichkeit im Sinne des Art. 26 Abs. 1 S. 1 DSGVO aus.

5) Die Volkswagen AG kommt den gesamten Informationspflichten nach.

6) Die Betroffenen können sich hinsichtlich der Verarbeitung ihrer Daten und ihrer Rechte an folgende Stelle wenden:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

E-Mail: dataprivacy@volkswagen.de

Im Übrigen können sich Betroffene auch an jede der relevanten Gesellschaften wenden.

22. VILMA – Vehicle Image Library Media Access

Die Volkswagen AG stellt ihren Kunden verschiedene digitale Dienste wie zum Beispiel die WeConnect-App, den OneShop oder Gebrauchtwagenplattformen zur Verfügung. Für solche Dienste, die Abbildungen spezifischer Fahrzeuge zur Illustrierung und für Marketingzwecke anzeigen, werden digital erstellt Ansichten der Fahrzeuge von innen und außen bereitgestellt. Dabei handelt es sich um die gleichen Medien, die auch im Fahrzeugkonfigurator verwendet werden. Für diesen Zweck wird die FIN des Fahrzeuges in einer Tabelle den Fahrzeugbildern zugeordnet, um eine Zuordnung von Medien zu Fahrzeugen zu ermöglichen. Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten auf Basis eines überwiegend berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. So wird das bestmögliche Kundenerlebnis, durch die Darstellung der individuellen Fahrzeugkonfiguration als Bildmaterial, an relevanten Stellen ermöglicht. Die Daten werden 25 Jahre nach Auslieferung des Fahrzeuges gelöscht. Dies entspricht dem angenommenen Fahrzeuglebenszyklus.

Nur so ist gewährleistet, dass auch später Medien für beispielsweise den Verkauf von Fahrzeugen bei Gebrauchtwagenplattformen langfristig verfügbar sind.

23. Verarbeitung von Kundendaten bei Baubarkeitsprüfung und Produktionsverlaufstracking der Fahrzeuge

Um sicherzustellen, dass die vom Kunden konfigurierten und nach Kundenwunsch spezifizierten Fahrzeuge mit den gewählten Ausstattungen produzierbar sind, führt die Volkswagen AG eine Baubarkeitsprüfung der bestellten Fahrzeuge durch. Bei der Baubarkeitsprüfung werden zusätzlich zu den technischen Komponenten der Konfiguration Vertragsdaten wie Auftragsnummer, bestellender Händler, Anlieferungsort, Bestellart, Kundentyp und Bestellart verarbeitet, damit eine Zuordnung des konfigurierten Fahrzeuges zum Auftrag des Kunden möglich ist und das entsprechende Ergebnis der Baubarkeitsprüfung dem Auftrag zugeordnet werden kann. Die Baubarkeitsprüfung ist essenziell, um eine Fahrzeugproduktion durchführen zu können.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

Während des Produktionsprozesses wird der Fortschritt des Produktionsverlaufes des Kundenfahrzeuges getrackt und an den Händler kommuniziert.

Durch Datenverarbeitung bei der Baubarkeitsprüfung wird gewährleistet das Volkswagen nur Fahrzeuge baut, die mit ihren Möglichkeiten auch produzierbar sind und nicht gegen vertragliche oder gesetzliche Grundsätze wie z.B. Auflagen oder zulassungsrechtliche Beschränkungen verstoßen.

Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten auf Basis eines überwiegend berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

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.

24. Datenausleitung von fahrzeugbezogenen Daten an Dritte über Systemschnittstelle

Die Volkswagen AG leitet über Systemschnittstellen fahrzeugbezogene Daten in Verbindung mit der Fahrgestellnummer (FIN) wie z.B. Ausstattungsmerkmale, Modelljahr, Fahrzeugkommissionsnummer, Modellschlüssel, Bauzustand aus internen IT-Systemen über Systemschnittstellen an Dritte (z.B. Finanzdienstleister, Schadensbewerter, Flottenbetreiber) weiter.

Durch die Bereitstellung der an die FIN gekoppelten Daten, sollen Prozesse zwischen Ihnen und Dritten unterstützt und vereinfacht werden. Beispielsweise kann dadurch ein vereinfachte Fahrzeugfinanzierung, Schadenskalkulation, Restwertkalkulation (bspw. durch Bereitstellung der gebuchten individualisierbaren Funktion (Functions on Demand)) oder Flottenmanagement für Sie durchgeführt werden.

Die Datenausleitung erfolgt auf Basis eines Vertrages bzw. einer Vertragsanbahnung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO), berechtigtem Interesse (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) oder aufgrund bestehender rechtlichen Verpflichtungen (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO).

Die im Rahmen der Datenausleitung übermittelten Daten werden max. 24 Stunden nach Datenausleitung an den Dritten gelöscht.

Bitte beachten Sie für weitere Informationen zur oben beschriebenen Verarbeitung durch Dritte die Datenschutzerklärung des jeweiligen Dritten.

25. Datenverarbeitung für die Verteidigung unserer Rechte

Im Rahmen der Wahrung und Verteidigung unserer Rechte bzw. Offenlegung im Rahmen behördlicher/ gerichtlicher Maßnahmen kann eine Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten wie bspw. Ihres Namens und ihrer Fahrzeugidentifikationsnummer erforderlich sein. Dabei werden ausschließlich die für die jeweilige Rechtsangelegenheit erforderlichen personenbezogenen Daten verarbeitet. Diese Datenverarbeitung nutzen wir bspw. für die Offenlegung im Rahmen behördlicher/gerichtlicher Maßnahmen mit dem Zweck der Beweiserhebung. Sollte die Datenverarbeitung zu einem anderen Zweck als ursprünglich vorgesehen erfolgen, informieren wir Sie gemäß Art. 13 Abs. 3 DSGVO über diese Zweckänderung.
Dabei kann es ebenso erforderlich sein, dass wir Daten von einem verbundenen Unternehmen oder einem unserer nationalen Vertriebsgesellschaft erhalten. Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nur, wenn dies für die Rechtsverfolgung erforderlich ist und eine entsprechende Rechtsgrundlage besteht.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

Die Datenverarbeitung begründet sich auf den berechtigten Interessen der Verteidigung und Geltendmachung unserer Rechte (Art. 6 Abs. 1 lit. f. DSGVO) oder aufgrund behördlicher und gesetzlicher Vorschriften (Art 6 Abs. 1 lit c. DSGVO).

Soweit erforderlich, verarbeiten und speichern wir Ihre Daten für die genannten Zwecke. Hat sich der Zweck erfüllt und es bestehen keine Aufbewahrungspflichten, so werden die Daten regelmäßig gelöscht.

26. Versand von Newslettern

Sie haben die Möglichkeit, sich bei der Volkswagen AG für verschiedene Newsletter anzumelden. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten (soweit angegeben Ihre privaten Kontaktdaten) für den Versand dieser Newsletter auf Basis Ihrer Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, sich von diesen Newslettern über den im Newsletter angegebenen Abmelden-Link abzumelden oder von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen.

Die vorgenannten Daten werden nach der Abmeldung bzw. dem Widerruf innerhalb von 24 Stunden gelöscht.

IV. Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Konzernlogistik

Im Rahmen termingerechter und wirtschaftlicher Abwicklung von Fahrzeugauslieferungen können personenbezogene Daten durch die Konzernlogistik verarbeitet werden (Persönliche Kontakt- und Identifikationsdaten und KfZ-Nutzungsdaten insb. die FIN).

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Basis eines überwiegenden berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Interessenabwägung). Die überwiegenden Interessen der Konzernlogistik bestehen in der Ermöglichung einer einfachen und fristgerechten Abwicklung von Fahrzeugauslieferungen.

Auszuliefernde Fahrzeuge werden über die FIN einem Transportziel zugeordnet und entsprechend ausgeliefert.

Die hierbei verarbeiteten Daten werden unverzüglich nach Wegfall der rechtlichen Grundlage, wenn sie für die genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind oder die genannten Zwecke entfallen und sofern keine anderweitige Rechtsgrundlage (z. B. handels- und steuerrechtliche Aufbewahrungsfristen) vorliegt, spätestens nach 15 Jahren gelöscht.

V. 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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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.

Ferner werden u.a. zur Vertragsanbahnung bzw. zur Erfüllung von Verträgen (z.B. Fahrzeugfinanzierungsgeschäfte mit Finanzinstituten) Daten an Finanzdienstleister übermittelt.

Zur Visualisierung Ihres Standorts in unseren Systemen übermitteln wir Ihre Geodaten im Rahmen einer Panne/eines Unfalls an einen Kartendienstleister (technischen Supportdienstleister).

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.

In einzelnen Fällen geben wir Ihre Daten an befugte Dritte weiter. Dies können z. B. sein:

- **Konzerngesellschaften**

(z. B. im Rahmen des Verkaufsprozesses an die Volkswagen Financial Services AG, im Rahmen von Leasingverträgen an die Volkswagen Leasing GmbH, in Zusammenhang mit der Erbringung von Serviceleistungen an die Volkswagen Group Services GmbH)

- **Importeure**

(z.B. im Rahmen der Bearbeitung und Klärung von Kundenanliegen im Ausland)

Für die Erfüllung der Verpflichtung aus der EU-Verordnung 2019/621 stellt die Volkswagen AG FIN-bezogene Datensätze den mit der regelmäßigen technischen Überprüfung (Hauptuntersuchung) beauftragen Personen und Organisationen zum Abruf bereit.

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.

VI. Datenübermittlung in Drittstaaten

Die Volkswagen AG sowie die Konzernlogistik beachten bei Datenübermittlungen in sog. Drittstaaten (solche Länder, die weder Mitglied der Europäischen Union noch des Europäischen Wirtschaftsraums sind) strikt die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorgaben. So übermitteln die Volkswagen AG oder die Konzernlogistik nur dann Daten an Empfänger (z. B. IT-Dienstleister, die technischen Support leisten, oder Produktionsstätten, die Qualitätsprüfungen an dort gefertigten Fahrzeugen-Modellen vornehmen Auftragsverarbeiter, Behörden und Gerichte) 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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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.

Die nachfolgenden Rechte stehen Ihnen gleichfalls bei Verarbeitung Ihrer Daten durch die Konzernlogistik zu und Sie können diese jederzeit unentgeltlich geltend machen. Für nähere Informationen kontaktieren Sie bitte: datenschutz-auskunft.vwag.r.wob@volkswagen.de

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.

©Volkswagen Aktiengesellschaft

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.

Die nachfolgenden Rechte stehen Ihnen gleichfalls bei Verarbeitung Ihrer Daten durch die Konzernlogistik zu und Sie können diese jederzeit unentgeltlich geltend machen. Für nähere Informationen kontaktieren Sie bitte: datenschutz-auskunft.vwag.r.wob@volkswagen.de

Datenschutzbeauftragter

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

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG
Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg
DEUTSCHLAND
dataprivacy@volkswagen.de

Stand: August 2026

©Volkswagen Aktiengesellschaft