



Privacybeleid “Verkoop, diensten en marketingmaatregelen” op de Europese markt

Beste klant,

In het kader van uw bezoek aan uw Volkswagen-partner zal hij alle processen uitvoeren die nodig zijn om de verschuldigde dienst te verlenen en aan uw wensen te voldoen. Dit omvat doorgaans een aantal processen waarbij informatie wordt verwerkt over u als klant en uw voertuig en waarbij Volkswagen AG betrokken is als de fabrikant van uw voertuig. Dit betreft met name de afhandeling van serviceprocessen en de aankoop van nieuwe of gebruikte voertuigen of het uitvoeren van klantenenquêtes. In de volgende paragrafen informeren wij u over de relevante gegevensverwerking door Volkswagen AG.

A. Verantwoordelijke

Dit privacybeleid informeert u over het verzamelen, verwerken en gebruiken van uw persoonsgegevens door Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Duitsland, kundenbetreuung@volkswagen.de, ingeschreven in het handelsregister van het kantongerecht van Braunschweig onder nummer HRB 100484 (“Volkswagen AG”).

B. Verzamelen, verwerken en gebruiken van uw persoonsgegevens

I. Algemeen

In uw voertuig zijn elektronische regelapparaten ingebouwd. Regelapparaten verwerken gegevens die zij bijvoorbeeld van voertuigsensoren ontvangen, zelf genereren of onderling uitwisselen. Sommige regelapparaten zijn nodig voor de veilige functie van uw voertuig, andere ondersteunen u bij het rijden (bestuurdershulpsystemen) en weer andere bieden comfort- of infotainmentfuncties. Met name de regeleenheden, die noodzakelijk zijn voor het functioneren van uw voertuig, spelen een belangrijke rol in het kader van diensten zoals reparatie- en onderhoudsopdrachten.

Als u gebruik maakt van diensten, kunnen de opgeslagen bedrijfsgegevens, indien vereist, samen met het voertuigidentificatienummer (“VIN”) worden uitgelezen en gebruikt. Het uitlezen kan vanuit het voertuig worden uitgevoerd door medewerkers van het servicenetwerk (bijv. garages, fabrikanten) of door derden (bijv. pechhulp). Hetzelfde geldt voor garantiegevallen en kwaliteitsborgingsmaatregelen.

In individuele gevallen kan Volkswagen AG uw persoonsgegevens ook verwerken in verband met de aankoop van een nieuw of gebruikt voertuig of bij het uitvoeren van klantenenquêtes.



II. Persoonsgegevens

Om bepaalde diensten met betrekking tot uw voertuig te kunnen verlenen, is het noodzakelijk om voertuigspecifieke informatie over uw voertuig te kennen. De informatie over de zogenaamde basisvoertuiggegevens, waaronder het VIN, de uitrustingskenmerken en de bouwkundige staat, wordt door ons als fabrikant van uw voertuig opgeslagen om deze diensten, zoals reparaties of de vervanging van onderdelen van het voertuig, gedurende de hele levensduur van een voertuig te kunnen uitvoeren.

De door regelapparaten gegenereerde of verwerkte gegevens kunnen derhalve persoonsgericht zijn of onder bepaalde omstandigheden persoonsgericht worden.

III. Gegevensverwerking door Volkswagen AG

Hieronder vindt u de specifieke verwerkingsdoeleinden, de persoonsgegevens die Volkswagen AG hiervoor verwerkt, evenals de rechtsgrondslag en de bewaartermijn van de gegevens.

1. Naleving van wettelijke vereisten

Om aan de wettelijke vereisten te voldoen, verwerkt Volkswagen AG uw naam, adres, het VIN, de bouwkundige staat van uw voertuig en eventueel andere persoonsgegevens.

Volkswagen AG is onderworpen aan diverse wettelijke vereisten waaraan ze moet voldoen. Deze kunnen bijvoorbeeld voortvloeien uit douane-, belasting- en vergunningsvoorschriften.

Volkswagen AG verwerkt bijvoorbeeld het VIN om de legitieme CO₂-uitstoot te verifiëren en te garanderen in het kader van de EU-wetgeving om de CO₂-uitstoot van personenauto's en bedrijfsvoertuigen te controleren. Relevante VIN's worden verkregen van Volkswagen-partners in geval van wijzigingen in de bouwkundige staat van het voertuig en daaruit voortvloeiende wijzigingen in de documenten van het voertuig. Als er carrosserieën of aanpassingen op lichte bedrijfsvoertuigen worden uitgevoerd, worden de WLPT-resultaten naar de carrosseriebouwer gestuurd om te garanderen dat de CO₂-uitstoot rechtmatig is. Volgens EU-verordening 2019/621 houdt Volkswagen AG VIN-gerelateerde gegevensbestanden beschikbaar voor gebruik bij de regelmatige technische keuring.

De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de nakoming van wettelijke verplichtingen (conform art. 6, lid 1, sub c) van de AVG) of op basis van een overwegend gerechtvaardigd belang (conform art. 6, lid 1, sub f) van de AVG), voor zover de verwerking van de klantgegevens dient om de premiebetaling aan de handelaar te verwerken.

De bewaartermijn hangt af van het respectieve verwerkingsdoel dat in de wettelijke bepalingen is vastgelegd.

Deze gegevensverwerking wordt uitgevoerd op basis van de uitvoering van het contract in overeenstemming met art. 6, lid 1, sub b) van de AVG als de klant een natuurlijke persoon is (individuele klant) of op basis van een overwegend gerechtvaardigd belang (art. 6, lid 1, sub f) van de AVG) als de klant een werknemer van een grote klant is. Het legitieme belang bestaat, ook in termen van klanttevredenheid, uit het nakomen van de bestaande claims voor oude prijsfacturering en het nakomen van het dealercontract.

De gegevens worden om fiscale redenen gedurende 15 jaar vanaf het begin van het ontstaan van het doel bewaard.



2. Garantie- en waarborgclaims, onderhouds- en slijtagepakketten evenals goodwill

Om garantie- en waarborgclaims en onderhouds- en slijtagepakketten te controleren en te verwerken, verwerkt Volkswagen AG uw naam, adres, het VIN, reparatie- en factuurgegevens en de bouwkundige staat van uw voertuig.

Volkswagen AG voldoet graag aan bestaande garantie- en waarborgclaims en aan onderhouds- en slijtagepakketten. Daartoe gaat Volkswagen AG eerst na of er claims bestaan of zijn uitgesloten, bijvoorbeeld als gevolg van wijzigingen die een eigenaar aan de bouwkundige staat van het voertuig heeft aangebracht (bijvoorbeeld tuning, reconstructies, enz.). Volkswagen AG gebruikt uw contact- en voertuiggegevens voor deze controle.

Het VIN, de gegevens over de bouwkundige staat en de km-stand worden ook verwerkt voor de voorbereiding en uitvoering van garantiecontroles op importeursniveau. Deze audits zijn nodig om de correcte toepassing van de garantiespecificaties van de fabrikant te controleren.

Volkswagen AG verwerkt uw persoonsgegevens ook in geval van goodwillbetalingen bij grote schade (bijvoorbeeld door hagel of storm) of bij uitrustingsfouten in door u bestelde nieuwe voertuigen.

Volkswagen AG verwerkt deze gegevens om uw contract uit te voeren (conform art. 6, lid 1, sub b) van de AVG) of op basis van een zwaarder wegend gerechtvaardigd belang conform art. 6, lid 1, sub f) van de AVG.

De door u verwerkte gegevens voor de afhandeling van garantieclaims en goodwill worden uiterlijk 15 jaar na de afhandeling van de transactie gewist.

3. Mobiliteitsgarantie

Voor de ID-modellen is VW AG verantwoordelijk voor de uitvoering van de mobiliteitsgarantie; voor alle andere modellen in de Europese zone buiten Duitsland is de respectieve importeur de verantwoordelijke instantie. Meer informatie over de gegevensverwerking kunt u daarom krijgen bij de betreffende importeur.

Als u een mobiliteitsgarantie hebt afgesloten, verwerkt Volkswagen AG uw naam, contactgegevens en uw VIN en voertuiggegevens wanneer u een beroep doet op deze garantie.

Volkswagen AG gebruikt deze gegevens om te controleren of u recht hebt op de door u aangevraagde vergoeding. Anderzijds zijn de gegevens nodig om u de specifieke dienst te kunnen aanbieden.

Als u bijvoorbeeld gebruik maakt van pechhulp (zog. Roadside Assistance), verwerken wij ook uw huidige locatie en de vermoedelijke reden waarom uw voertuig defect is geraakt.

Deze gegevens zijn nodig om onmiddellijke telefonische hulp te verlenen of - indien nodig - een Volkswagen-partner in de directe omgeving opdracht te geven pechhulp te verlenen.

De aankoop of lease van een voertuig van Volkswagen ID gaat automatisch gepaard met een mobiliteitsgarantie. De inhoud van de mobiliteitsgarantie vindt u in de verstrekte garantievoorwaarden. Wanneer u aanspraak maakt op de voordelen van deze garantie, worden uw persoonlijke identificatiegegevens, uw contactgegevens, uw adres en gegevens over de configuratie van uw voertuig door Volkswagen AG verwerkt.



Volkswagen AG gebruikt deze gegevens om te controleren of u recht hebt op de door u aangevraagde vergoeding. Anderzijds zijn de gegevens nodig om u de specifieke dienst te kunnen aanbieden. Indien gebruik wordt gemaakt van aanvullende diensten, zoals telefonische noodhulp, vervangende voertuigen of andere mobiliteitsalternatieven, kunnen ook locatiegegevens, rijbewijsinformatie, creditcardgegevens of persoonsgegevens van medereizigers worden geregistreerd en verwerkt. Deze gegevens zijn nodig om onmiddellijke telefonische hulp te verlenen of - indien nodig - een Volkswagen-partner of een aangewezen dienstverlener in de directe omgeving opdracht te geven pechhulp te verlenen. De Volkswagen-partners of de in opdracht gegeven dienstverlener verwerken de persoonsgegevens op eigen verantwoordelijkheid.

Deze gegevensverwerking wordt uitgevoerd om uw aanspraak op de mobiliteitsgarantie of het contract voor de mobiliteitsgarantie te vervullen (conform art. 6, lid 1, sub b) van de AVG).

Voor de verwerking en facturering van pechgevallen, zoals de aanvaarding van de telefonische aanvraag van de klant of de interne facturering van de kosten maakt Volkswagen AG voor de Duitse markt gebruik van Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG en Volkswagen Group Service GmbH als orderverwerkers. In bepaalde gevallen (bijv. als het voertuig moet worden vervoerd of een dienst moet worden gefactureerd) kan het nodig zijn dat arc europe S.A. in Brussel optreedt als verwerker voor Volkswagen AG op de Europese markt voor de ID-modellen, die op hun beurt dienstverleners in het betreffende land opdracht geven. Na verwerking en afwikkeling van de diensten in geval van pech worden uw persoonlijke identificatiegegevens (VIN) en de configuratiegegevens van uw voertuig door de Volkswagen-partner doorgegeven aan Volkswagen AG. Deze doorgifte is gebaseerd op het gerechtvaardigde belang van Volkswagen AG (conform art. 6, lid 1, sub f) van de AVG).

Het rechtmatige belang van Volkswagen AG is ervoor te zorgen dat zij de best mogelijke service biedt voor de voertuigen die zij verkoopt met betrekking tot probleem- en pechsituaties. De voertuigen zijn uitgerust met een mobiliteitsgarantie. Deze garantie dient om de klantenbinding te versterken en tegelijkertijd de verkoop te bevorderen.

Persoonsgegevens worden geregistreerd voor de verwerking en facturering van pechhulp. Daarbij worden de geheimhoudingsplicht en alle regels inzake gegevensbescherming van het concern in acht genomen en gewaarborgd.

De gegevens worden gewoonlijk zes maanden na de besteldatum verwijderd. Een uitzondering is de verwijdering van fiscaal relevante gegevens, die na een bewaartermijn van 15 jaar worden verwijderd.

4. Reserveonderdelen

Bij het bestellen van bepaalde reserveonderdelen ontvangt Volkswagen AG het VIN van uw voertuig, de uitrustingskenmerken en de bouwkundige staat van uw voertuig, alsmede het onderdeelnummer van het te bestellen reserveonderdeel. Er zijn onderdelen in het voertuig die specifiek voor een voertuig zijn vervaardigd en alleen voertuigspecifiek passen (bijv. de sleutel). Volkswagen AG heeft deze gegevens nodig om de voor uw voertuig geschikte onderdelen te kunnen leveren.

Volkswagen AG verwerkt deze gegevens om uw contract te kunnen nakomen (conform art. 6, lid 1, sub b) van de AVG).

Bovendien wordt bij het bestellen van dergelijke voertuigonderdelen gecontroleerd of het voertuig als ingevorderd of gestolen geregistreerd staat. In zulke gevallen wordt de order niet uitgevoerd.



Deze gegevensverwerking dient zowel de gerechtvaardigde belangen van Volkswagen AG als de belangen van de betrokkenen (conform art. 6, lid 1, sub f) van de AVG). Volkswagen AG heeft er belang bij onbevoegde toegang tot uw voertuig te voorkomen, de nodige stappen te ondernemen om de zaak op te helderen en te voorkomen dat onbevoegden aanspraak maken op garantie.

In de regel worden uw gegevens twaalf maanden na de datum van de bestelling voor verwerkingsdoeleinden verwijderd. Een uitzondering is de verwijdering van fiscaal relevante gegevens, die na een bewaartermijn van 15 jaar worden verwijderd.

5. Productaansprakelijkheid en veldwaarneming

Ten behoeve van productaansprakelijkheid en veldwaarneming ontvangt Volkswagen AG het VIN, de bouwkundige staat, de uitrusting, de softwarestatus, de bedrijfswaarden van het voertuig, andere gegevens over de toestand van het voertuig en gegevens over reeds uitgevoerde reparaties aan uw voertuig.

Volkswagen AG is wettelijk verplicht de producten die zij op de markt brengt tijdens hun levenscyclus voortdurend te controleren om eventuele gebreken onmiddellijk op te sporen en zo snel mogelijk te verhelpen. Deze omvatten onder meer de verplichting om het product in acht te nemen en de verplichting tot risicopreventie. De productbewakingsverplichting omvat het verzamelen en evalueren van diverse informatie.

De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de nakoming van een wettelijke verplichting (conform art. 6, lid 1, sub c) van de AVG) of op grond van een zwaarwegend gerechtvaardigd belang (conform art. 6, lid 1, sub f) van de AVG). Voor de identificatie en analyse van afwijkingen en storingen worden de gegevens van uw voertuig en andere voertuigen door Volkswagen AG samengebracht. Alleen vanuit de globale visie kan een hoge kwaliteit en foutloosheid van de op de markt gebrachte producten worden gewaarborgd met economisch redelijke inspanningen in het belang van het Volkswagen-concern en in het belang van de klanten.

Voor veldobservatie worden bovendien gegevens uit tevredenheidsonderzoeken (beoordelingen, beoordelingen, VIN) van de dealerorganisatie op basis van toestemming gecombineerd met de voertuiggegevens van Volkswagen AG (zie artikel 6, lid 1, onder a AVG).

De van u verwerkte gegevens voor productaansprakelijkheid en veldwaarneming worden gewoonlijk na 15 jaar gewist.

6. Serviceproces veldmaatregelen

In het serviceproces 'veldmaatregelen' worden software-, functie- en besturingseenheidupdates beheerd, zodat servicepartners (werkplaatsen) op de hoogte kunnen worden gesteld van de beschikbaarheid van updates. Hierbij worden alleen VIN en statusmeldingen verwerkt.

We verwerken uw persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang volgens art. 6, lid 1, sub f van de AVG. Dit is gerechtvaardigd op basis van de noodzaak om geconstateerde risico's voor de verkeersveiligheid of het milieu zo snel mogelijk op te heffen.

Eerder genoemde gegevens worden na volledige voltooiing van de updatemaatregel 10 jaar lang opgeslagen en daarna gewist.

7. Audits

Om interne audits uit te voeren, verwerkt Volkswagen AG uw naam, contactgegevens, het VIN, contractgegevens en andere gegevens over uw voertuig, afhankelijk van het te controleren interne proces.



Volkswagen AG voert regelmatig audits uit om de interne processen te controleren. Daarbij kunnen uw bovengenoemde persoonsgegevens nodig zijn om een bepaald proces te evalueren.

Volkswagen AG baseert dit op een gerechtvaardigd belang (conform art. 6, lid 1, sub f) van de AVG). Het gaat erom de interne processen op hun wettigheid en doeltreffendheid te toetsen en waar nodig te verbeteren.

Uw persoonsgegevens worden alleen opgenomen in interne controleverslagen als ze daarvoor noodzakelijk zijn. In de regel vindt de verwijdering maximaal 15 jaar na de aanmaak plaats. Dit dient om de bewijsplicht te waarborgen.

8. Servicekwaliteit en klantenservice

Om eventuele vragen in het kader van de aankoop van een nieuwe of gebruikte wagen of klantenservice te beantwoorden en om u een hoge servicekwaliteit te kunnen bieden, verwerkt Volkswagen AG onder meer de volgende persoonsgegevens: uw naam, uw e-mailadres, uw adres, uw telefoonnummer, uw faxnummer en de algemene gegevens van uw voertuig, zoals het voertuigidentificatienummer, evenals gegevens over reeds uitgevoerde reparaties aan uw voertuig.

Zo stelt Volkswagen AG importeurs, dealers en garages in staat om diensten zo efficiënt mogelijk te verwerken. Dit heeft voor u het voordeel dat u een hoge kwaliteit van reparaties kunt verwachten en dat herhaalde reparaties worden voorkomen. Bovendien wordt de importeur in staat gesteld om vragen in uw belang professioneel te beantwoorden met de steun van Volkswagen AG.

Volkswagen AG verwerkt in het kader van de klantenservice uitsluitend de noodzakelijke persoonsgegevens die u in dit verband verstrekt. Volkswagen AG baseert zich daarbij op een overwegend gerechtvaardigd belang (zie art. 6, lid 1, sub f AVG) dan wel op de uitvoering van de overeenkomst (zie art. 6 par. 1 lid b AVG). Dit gerechtvaardigd belang bestaat erin dealers, werkplaatsen en de klantenservice in staat te stellen een zo hoog mogelijke klanttevredenheid (op de Duitse markt) te bereiken en elke aanvraag individueel te beantwoorden.

Als u als klant in het buitenland een reparatie in het kader van coulance of garantie door een Volkswagen-partner laat uitvoeren, kan het nodig zijn dat ter verduidelijking van uw verzoek de importeur in het land waar de betreffende Volkswagen-partner gevestigd is, wordt betrokken. In het kader van deze afstemming worden uw persoonsgegevens uitgewisseld tussen ons en de betreffende importeur.

Volkswagen AG is wettelijk verplicht de producten die zij op de markt brengt tijdens hun levenscyclus voortdurend te controleren om eventuele gebreken onmiddellijk op te sporen en zo snel mogelijk te verhelpen. Voor dit doel voert Volkswagen AG analyses van klantverzoeken uit op basis van de volgende criteria: de aard van het verzoek, de verwachting van de klant in combinatie met voertuigspecifieke kenmerken zoals model of motortype, gebruikte communicatiekanalen, het volume aan aanvragen en de belangrijkste thematische aandachtspunten. Voor deze analyses in het kader van observatie van de markt en het herkennen van aandachtspunten is het noodzakelijk om de persoonsgegevens te verwerken die u ons in het kader van uw verzoeken hebt verstrekt (bijv. uw VIN). Om de basisprincipes te bepalen voor het verbeteren van de productkwaliteit, is het noodzakelijk om de gegevens die in het kader van de klantenservice worden verzameld, samen te voegen met aanvullende gegevens over aandachtspunten met betrekking tot reparaties.

Afhankelijk van het betreffende doel zijn er verschillende vormen van analyse, die ook verschillen in de mate waarin persoonsgegevens worden gebruikt. Voor het onderzoeken van bepaalde omstandigheden ten behoeve van de bedrijfsvoering worden persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de analyse gebruikt.



Rapporten over deze analyses bevatten vervolgens geen persoonsgegevens meer. In het kader van observatie van de markt en het herkennen van aandachtspunten is het daarentegen meestal noodzakelijk om persoonsgegevens (bijv. het voertuigidentificatienummer, VIN) zowel in de analyse te verwerken als ook in het rapport zelf op te nemen, omdat zonder deze gegevens namelijk geen verband met de foutoorzaak kan worden gelegd en er geen maatregelen kunnen worden afgeleid voor de specifiek betrokken voertuigen.

De verwerking van de gegevens vindt plaats op basis van een gerechtvaardigd belang (zie art. 6, lid 1, sub f AVG) van Volkswagen AG. Dit bestaat erin dealers, werkplaatsen en de klantenservice in staat te stellen een zo hoog mogelijke klanttevredenheid op de Duitse markt te bereiken en te voldoen aan hun verplichtingen als fabrikant.

De in dit verband verwerkte gegevens worden onmiddellijk verwijderd zodra de rechtsgrond vervalst, wanneer zij voor de genoemde doeleinden niet langer nodig zijn of wanneer deze doeleinden komen te vervallen, en voor zover er geen andere rechtsgrond (bijv. handels- en fiscale bewaartermijnen) van toepassing is, in alle andere gevallen worden de gegevens verwijderd zodra die andere rechtsgrond vervalst, maar uiterlijk na 15 jaar.

Volkswagen AG verstrekt importeurs, dealers en garages ook informatie over de status van de digitale producten van uw voertuigen, mits deze technisch bruikbaar zijn, op basis van het VIN. Het doel is om alle vragen in verband met de aankoop van een nieuw of gebruikt voertuig of in de garage te beantwoorden met een hoge kwaliteit van dienstverlening en actief contact met de klant mogelijk te maken om u te kunnen informeren over eventuele gebruiksbepalingen, zoals online navigatie, voice control of de mogelijkheid van over-the-air updates als u het productportfolio niet of niet volledig hebt ingesteld of als de oorspronkelijke licentieperiode bijna afloopt.

Volkswagen AG baseert dit op een zwaarder wegend gerechtvaardigd belang (conform art. 6, lid 1, sub f van de AVG). Dit bestaat erin dealers en werkplaatsen in staat te stellen u zo goed mogelijk te adviseren en te ondersteunen.

Het wissen van de aldus verwerkte gegevens gebeurt in overeenstemming met de wettelijke bepalingen.

9. Het waarborgen en verhogen van de productkwaliteit en het verhelpen van storingen

Om de kwaliteit van onze producten te waarborgen, deze zo nodig te verbeteren en storingen zo snel mogelijk op te sporen en te verhelpen, alsmede om nieuwe producten te ontwikkelen, verwerkt Volkswagen AG het VIN van uw voertuig, de uitrustingskenmerken, de bouwkundige staat, reparatiegegevens en klachten over de verbruikswaarden. Volkswagen AG baseert dit op een zwaarder wegend gerechtvaardigd belang (conform art. 6, lid 1, sub f) van de AVG). Dit ligt in de identificatie, analyse, ontwikkeling en implementatie van maatregelen bij vastgestelde aandachtspunten voor behoeftegerichte productontwikkeling en -verbetering en klanttevredenheid.

De gegevens die van u worden verwerkt om de kwaliteit van het product en het verhelpen van storingen te waarborgen, worden gewoonlijk na 15 jaar gewist. De van u verwerkte gegevens voor productontwikkeling worden uiterlijk na 10 jaar gewist.

10. Speciale acties voor producten en diensten

Afhankelijk van de aangeboden promotie verwerkt Volkswagen AG uw naam, e-mailadres, telefoonnummer, adres, het VIN van uw voertuig en, indien van toepassing, kopieën van documenten zoals uw rijbewijs, om te controleren of u in aanmerking komt voor speciale voorwaarden en om dit te verwerken.

De gegevensverwerking in het kader van de verwerking van het gebruik van bijzondere voorwaarden wordt uitgevoerd om het met u gesloten contract uit te voeren (conform art. 6, lid 1, sub b) van de AVG).



Volkswagen AG biedt u regelmatig bepaalde producten en diensten aan tegen speciale voorwaarden. Deze aanbiedingen zijn speciale voorwaarden die u rechtstreeks door uw Volkswagen-partner worden aangeboden of waarop u aanspraak kunt maken bij Volkswagen AG.

Volkswagen AG verwerkt uw gegevens ook met het oog op de controle van aanspraken op speciale voorwaarden die u door uw Volkswagen-partner worden aangeboden op basis van een overwegend gerechtvaardigd belang (conform art. 6, lid 1, sub f) van de AVG).

De bewaartermijn is gebaseerd op de wettelijke bewaartermijnen, die bijvoorbeeld kunnen voortvloeien uit fiscale regelgeving.

11. Uitlezen van OBFCEM-gegevens (On-Board Fuel Consumption Monitoring-gegevens)

Op basis van de uitvoeringsverordening (EU) nr. 2021/392 worden voertuiggegevens over brandstofverbruik en gereden kilometers (de zogenaamde On-Board Fuel Consumption Monitoring-gegevens) bij garagebezoeken door de garage bij voertuigen die zich binnen het toepassingsbereik van de uitvoeringsverordening (EU) nr. 2021/392 bevinden, uitgelezen en samen met het voertuigidentificatienummer aan de fabrikant doorgestuurd, tenzij de eigenaar van het voertuig bij de garage heeft aangegeven zulks te weigeren.

Volkswagen AG ontvangt deze gegevens van de garages, slaat ze op en geeft ze samen met het voertuigidentificatienummer door aan de Europese Commissie op basis van uitvoeringsverordening (EU) nr. 2021/392. Mocht Volkswagen AG binnen één kalenderjaar meerdere gegevenssets over hetzelfde voertuig ontvangen, dan wordt uitsluitend de gegevensset overgedragen waarbij in totaal de grootste afstand werd afgelegd. De gegevens worden na doorgifte aan de Europese Commissie gewist.

12. Informatiebeveiliging

Verwerkte persoonsgegevens, doel en rechtsgrondslag

Om afwijkingen in IT-systemen van werkplaatsen te herkennen, te analyseren en te verhelpen, om de informatiebeveiliging te verhogen, persoonsgegevens, met name uw klantgegevens, te beschermen, ongeautoriseerde toegang te voorkomen en de ongestoorde werking en het veilige gebruik van deze systemen mogelijk te maken en om samen te werken met autoriteiten en rechtbanken (gezamenlijk: 'doeleinden'), kan het voertuigidentificatienummer ('VIN') van uw voertuig in gezamenlijke gegevensbeschermingsverantwoordelijkheid van Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. en Škoda AUTO a.s. (hierna "relevante bedrijven") worden verwerkt.

De VIN wordt ons via uw werkplaats of de voor uw gebied verantwoordelijke importeur ter beschikking gesteld (houdt u daarbij ook rekening met de privacyverklaring van uw werkplaats of importeur).

Opslagtermijn

De bovengenoemde gegevens worden maximaal 2 jaar bewaard en daarna verwijderd.

Ontvangers van de gegevens

Ontvangers van de bovengenoemde gegevens zijn naast de gegevensverwerkers van de relevante bedrijven, die ons bij de uitvoering van de gegevensverwerking, bijv. in het kader van het hosten van IT-systemen, technische ondersteuningsdiensten en project- en vereistenbeheer ondersteunen. Deze worden op grond van gegevensverwerkingsovereenkomsten strikt werkzaam volgens onze instructies.



Wij gebruiken gegevensverwerkers met name voor hosting-, analyse- en ondersteuningsdiensten:

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

Gedeelde verantwoordelijkheid

Tussen de relevante bedrijven is een Joint Controller Agreement ("JCA") gesloten.

1) Betrokken partijen en plaats van vestiging:

Audi AG, hoofdkantoor Ingolstadt (Duitsland), Volkswagen AG, hoofdkantoor Wolfsburg (Duitsland), Seat S.A., hoofdkantoor Martorell - Barcelona (Spanje), Škoda Auto a.s., hoofdkantoor Mladá Boleslav (Tsjechië)

2) Doeleinden die de verantwoordelijken nastreven:

De verantwoordelijken streven met de gegevensverwerking de bovengenoemde doelstellingen na (het waarborgen van de veiligheid van hun IT-systemen).

3) Gegevensbestanden die worden verwerkt en, indien van toepassing, de plaats van verwerking:

De bovengenoemde gegevens worden uitsluitend binnen de EU verwerkt.

4) Governance van de gezamenlijke verantwoordelijkheid:

De bovengenoemde gegevens worden gezamenlijk verwerkt door de relevante bedrijven en de partijen nemen de gedeelde verantwoordelijkheid op zich in de zin van art. 26 lid 1, zin 1 AVG.

5) Volkswagen AG voldoet aan alle informatieverplichtingen.

6) Betrokkenen kunnen zich met betrekking tot de verwerking van hun gegevens en hun rechten wenden tot de volgende instantie:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

E-Mail: dataprivacy@volkswagen.de

Daarnaast kunnen de betrokkenen zich ook wenden tot de relevante bedrijven.

13. Gegevensoverdracht van voertuigerelateerde gegevens naar derden via de systeeminterface

Volkswagen AG gebruikt systeeminterfaces om voertuigerelateerde gegevens in verband met het chassisnummer (VIN), zoals uitrustingskenmerken, modeljaar, commissienummer van het voertuig, modelsleutel en constructiestatus, door te sturen van interne IT-systemen naar derden (bijv. financiële dienstverleners, schade-experts, vlootbeheerders).



Het verstrekken van aan het VIN gekoppelde gegevens is bedoeld om processen tussen u en derden te ondersteunen en te vereenvoudigen. Daardoor kan bijvoorbeeld een eenvoudiger voertuigfinanciering, schadeberekening, restwaardeberekening (bijvoorbeeld door beschikbaarstelling van de geboekte, individualiseerbare functie (Functions on demand)) of vlootbeheer voor u worden uitgevoerd.

De gegevens worden verzameld op basis van een contract of het voorbereiden op een contract (zie art. 6, para. 1 lit. b van de AVG), op basis van legitiem belang (zie art. 6 para 1 s. 1 lit. f van de AVG) of op basis van bestaande wettelijke verplichtingen (zie art. 6, para 1, lit. c van de AVG).

De gegevens die worden overgedragen in het kader van de gegevensoverdracht worden maximaal 24 uur na de gegevensoverdracht naar de derde partij verwijderd.

Raadpleeg het privacybeleid van de betreffende derde partij voor meer informatie over de hierboven beschreven verwerking door derden.

14. Gegevensverwerking voor de verdediging van onze rechten

In het kader van de bescherming en verdediging van onze rechten, of bij openbaarmaking in het kader van administratieve/gerechtelijke procedures, kan de verwerking van persoonsgegevens zoals bijv. uw naam en uw chassisnummer noodzakelijk zijn. Hierbij worden uitsluitend de persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor de betreffende juridische aangelegenheid. Wij gebruiken deze gegevensverwerking bijv. voor de openbaarmaking in het kader van administratieve of gerechtelijke procedures met als doel het verzamelen van bewijsmateriaal. Indien de gegevensverwerking voor een ander doel plaatsvindt dan oorspronkelijk voorzien, zullen wij u overeenkomstig art. 13, par. 3 van de AVG informeren over deze wijziging van het doel. Het kan eveneens noodzakelijk zijn dat wij gegevens ontvangen van een verbonden onderneming of van één van onze nationale verkoopmaatschappijen. Uw gegevens worden alleen doorgegeven wanneer dit noodzakelijk is voor rechtsvervolging en er een passende rechtsgrond bestaat.

De gegevensverwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigd belang van de verdediging en het doen gelden van onze rechten (art. 6 par. 1 lid f van de AVG), of op grond van administratieve en wettelijke voorschriften (art. 6 par. 1 lid c van de AVG).

Voor zover noodzakelijk, verwerken en bewaren wij uw gegevens voor de genoemde doeleinden. Zodra het doel is bereikt en er geen wettelijke bewaarplichten meer bestaan, worden de gegevens regelmatig verwijderd.

15. Het verzenden van nieuwsbrieven

U kunt zich bij Volkswagen AG aanmelden voor verschillende nieuwsbrieven. Wij verwerken uw persoonsgegevens (voor zover vermeld, uw privé-contactgegevens) voor het verzenden van deze nieuwsbrieven op basis van uw instemming conform art. 6, lid 1, onder a) AVG. U kunt zich te allen tijde afmelden voor deze nieuwsbrieven via de link 'Afmelden' in de nieuwsbrief. U kunt tevens gebruik maken van uw herroepingsrecht.

De bovengenoemde gegevens worden binnen 24 uur verwijderd na het afmelden of herroepen.

IV. Ontvangers van de gegevens buiten Volkswagen AG

Volkswagen AG geeft uw persoonsgegevens alleen door aan orderverwerkers of derden als daar een wettelijke basis voor is. Volkswagen AG maakt bijvoorbeeld gebruik van gegevensverwerkers voor de verwerking van gegevens.

Deze ondersteunen Volkswagen AG in de bovengenoemde processen. Met de orderverwerkers zijn overeenkomsten gesloten conform art. 28 van de AVG, zodat uw gegevens ook op het gebied van de orderverwerkers onder het hoge beschermingsniveau van Volkswagen AG vallen.



De verwerkers bieden ondersteuning, bijvoorbeeld in het kader van de hosting van IT-systemen, technische ondersteuningsdiensten en klantenservice.

Bovendien zal Volkswagen AG in enkele gevallen uw gegevens ook doorgeven aan andere gegevensbeschermingsautoriteiten. Volkswagen AG is bijvoorbeeld wettelijk verplicht om het VIN en de bouwkundige staat van uw voertuig door te geven aan zogenaamde schade-experts. Zij bepalen voor u de huidige waarde van het voertuig.

Er worden ook gegevens doorgegeven aan financiële dienstverleners om contracten voor te bereiden of uit te voeren (bijv. transacties voor voertuigfinanciering met financiële instellingen).

In het kader van de gewone bedrijfsactiviteiten en zakelijke correspondentie van Volkswagen AG worden regelmatig gegevens doorgegeven aan ontwikkelings- en productiefaciliteiten en importeurs. Volkswagen AG kan bijvoorbeeld uw VIN doorgeven aan buitenlandse productievestigingen als onderdeel van het proces om productfouten te elimineren en producten te verbeteren.

Voor het voldoen aan de verplichting uit de EU-verordening 2019/621 stelt Volkswagen AG VIN-gerelateerde gegevensbestanden beschikbaar aan personen en organisaties die zijn belast met de regelmatige technische keuring (hoofdonderzoek) voor opvraging.

Onderzoeksinstanties en rechtbanken doen navraag bij Volkswagen AG over motorvoertuigen die betrokken zijn bij onderzoeken. Daarbij kunnen uw persoonsgegevens worden doorgegeven aan de bovengenoemde instanties.

V. Gegevensoverdracht aan derde landen

Bij de overdracht van gegevens naar zogenaamde derde landen (landen die geen lid zijn van de Europese Unie of van de Europese Economische Ruimte) houdt Volkswagen AG zich strikt aan de relevante regelgeving inzake gegevensbescherming. Volkswagen AG geeft bijvoorbeeld alleen gegevens door aan ontvangers (bijv. IT-dienstverleners die technische ondersteuning bieden of productiebedrijven die kwaliteitscontroles uitvoeren op daar geproduceerde voertuigmodellen) in derde landen als de EU-Commissie een adequaatheidsbesluit heeft uitgevaardigd voor het betreffende derde land of als de gegevensdoorgifte op passende wijze is beveiligd door middel van door de EU-Commissie uitgevaardigde standaardcontractbepalingen met de ontvanger van de gegevens.

U hebt de mogelijkheid om een kopie te krijgen van deze passende beschermingsmaatregelen die wij treffen om een adequaat niveau van gegevensbescherming te waarborgen. Neem hiervoor contact met ons op via de contactgegevens in **paragraaf D**.

C. Uw rechten

U kunt te allen tijde en zonder kosten de volgende rechten tegenover Volkswagen AG doen gelden. Meer informatie over hoe u uw rechten kunt uitoefenen, vindt u op <https://privacy.volkswagen.com> de volgende website

Recht op informatie: U hebt het recht om van ons inzage te verkrijgen in de verwerking van uw persoonsgegevens.

Recht van rectificatie: U hebt het recht van ons rectificatie te verlangen van onjuiste resp. onvolledige persoonsgegevens die u betreffen.



Recht van wissing: U hebt het recht, volgens de in artikel 17 van de AVG genoemde voorwaarden, om te verlangen dat uw gegevens worden gewist. Zo kunt u bijvoorbeeld verlangen dat uw gegevens worden gewist als deze niet meer benodigd zijn voor het doel waarvoor ze werden verzameld. Ook kunt u verlangen dat uw gegevens worden gewist als wij uw gegevens verwerken op basis van uw toestemming en u deze toestemming intrekt.

Recht van beperking van de verwerking: U hebt het recht om beperking van de verwerking van uw gegevens te verlangen als de voorwaarden van artikel 18 van de AVG zijn vervuld. Dit is bijvoorbeeld het geval als u de juistheid van uw gegevens betwist. Voor de duur van de controle op juistheid van de gegevens kunt u dan beperking van de verwerking verlangen.

Recht van bezwaar: Indien de verwerking berust op een hoger belang of uw gegevens worden gebruikt voor direct marketing, hebt u het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens. Bezwaar is toegestaan als de verwerking ofwel in het algemeen belang is of wordt uitgevoerd in de uitoefening van het openbaar gezag of op basis van een gerechtvaardigd belang van Volkswagen AG of een derde. Mocht u bezwaar maken, dan verzoeken wij u om ons uw redenen te geven waarom u bezwaar maakt tegen de verwerking. Bovendien hebt u het recht bezwaar te maken tegen verwerking voor direct-marketingdoeleinden. Dit geldt ook voor profilering, voor zover dit verband houdt met direct marketing.

Het recht van overdraagbaarheid van gegevens: indien de verwerking is gebaseerd op toestemming of op de uitvoering van een contract en bovendien geautomatiseerd plaatsvindt, hebt u het recht om uw gegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te ontvangen en aan een andere verantwoordelijke persoon over te dragen.

Recht op herroeping: Indien de gegevensverwerking op toestemming berust, hebt u het recht de gegevensverwerking in het kader van de toestemming met werking voor de toekomst te allen tijde kosteloos te herroepen.

Recht om een klacht in te dienen: U hebt bovendien het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit (bijv. bij de Autoriteit Persoonsgegevens) over onze verwerking van uw gegevens.

D. Uw contactpersonen

Contactpersonen voor de uitoefening van uw rechten

De contactpersonen voor het uitoefenen van uw rechten en nadere informatie kunt u vinden op de internetsite privacy.volkswagen.com.

Functionaris voor gegevensbescherming

De door ons aangewezen functionaris voor gegevensbescherming is voor u beschikbaar als uw contactpersoon voor kwesties inzake gegevensbescherming.

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

Status: Juni 2026