

## **Datenschutzerklärung**

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

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

### **A. Verantwortlicher**

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

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

#### **I. Allgemeines**

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

Wenn Sie Serviceleistungen in Anspruch nehmen, können, sofern erforderlich, die gespeicherten Betriebsdaten zusammen mit der Fahrzeugidentifikationsnummer („FIN“)

ausgelesen und genutzt werden. Das Auslesen kann durch Mitarbeiter des Servicenetzes (z. B. Werkstätten, Hersteller) oder Dritte (z. B. Pannendienste) aus dem Fahrzeug erfolgen. Gleiches gilt für Garantiefälle und Qualitätssicherungsmaßnahmen.

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

## **II. Personenbezug**

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

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

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

## **III. Datenverarbeitung durch die Volkswagen AG**

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

### **1. Erfüllung gesetzlicher Anforderungen**

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

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

Die Datenverarbeitung ist zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO) notwendig.

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

## **2. Gewährleistungs- und Garantieansprüchen sowie Kulanz**

Um Gewährleistungs- und Garantieansprüche 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 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.

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).

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

## **3. Mobilitätsgarantie**

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

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

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

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

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

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

#### **4. Ersatzteile**

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

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

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

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

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

## **5. Produkthaftung und Feldbeobachtung**

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

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

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

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

## **6. Revisionsprüfungen**

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

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

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

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

## **7. Servicequalität**

Um Ihnen eine hohe Servicequalität zu bieten, verarbeitet die Volkswagen AG die FIN und Daten zu bereits vorgenommenen Reparaturen Ihres Fahrzeugs.

Die Volkswagen AG ermöglicht den 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.

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

Die hierbei verarbeiteten Daten werden in der Regel nach 15 Jahren gelöscht.

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

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

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

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

## **9. Sonderaktionen für Produkte und Services**

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

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

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

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

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

## **10. Kundenzufriedenheitsbefragung und Marktforschung**

Zu Zwecken der Kundenzufriedenheitsbefragungen und Marktforschung verarbeitet die Volkswagen AG, soweit Sie eingewilligt haben, Ihren Namen, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse sowie weitere in der Einwilligung angegebenen Daten.

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage Ihrer Einwilligung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO).

Diese 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.

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

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

So setzt die Volkswagen AG für die Datenverarbeitungen Auftragsverarbeiter ein. Diese unterstützen die Volkswagen AG in den oben genannten Prozessen. Mit den Auftragsverarbeitern wurden Auftragsverarbeitungsverträge nach Art. 28 DSGVO

geschlossen, sodass Ihre Daten auch im Bereich der Auftragsverarbeiter dem hohen Schutzniveau der Volkswagen AG unterliegen.

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

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

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

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

## **V. Datenübermittlung in Drittstaaten**

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

Sie haben die Möglichkeit, eine Kopie dieser geeigneten Garantien, die wir zur Sicherstellung des angemessenen Datenschutzniveaus schließen, zu erhalten. Bitte kontaktieren Sie uns hierfür unter den in **Abschnitt D** aufgeführten Kontaktangaben.

## C. Ihre Rechte

Ihre nachfolgenden Rechte können Sie gegenüber der Volkswagen AG jederzeit unentgeltlich geltend machen. Weitere Informationen zur Wahrnehmung Ihrer Rechte finden Sie unter **Abschnitt D**.

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, gängigem und maschinenlesbaren Format zu erhalten und diese an einen

anderen Datenverarbeiter zu übermitteln.

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

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

## **D. Ihre Ansprechpartner**

### **Ansprechpartner für die Ausübung Ihrer Rechte**

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

### **Datenschutzbeauftragter**

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

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg

[datenschutz@volkswagen.de](mailto:datenschutz@volkswagen.de)