



# Datenschutzerklärung „Sales- und Serviceleistungen sowie Marketingmaßnahmen“ im europäischen Markt

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 personen-bezogenen Daten durch die Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, [kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:kundenbetreuung@volkswagen.de), eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Braunschweig unter der Nr. HRB 100484 („Volkswagen AG“).

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

### I. Allgemeines

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

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

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



## **II. Personenbezug**

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

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.

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.

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

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



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

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

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

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

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

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

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

## **3. Mobilitätsgarantie**

Für die ID-Modelle ist die VW AG für die Umsetzung der Mobilitätsgarantie verantwortlich, für alle anderen Modelle im europäischen Raum außerhalb Deutschlands ist der jeweilige Importeur die verantwortliche Stelle. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung erhalten Sie daher bei dem jeweiligen Importeur.

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

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

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

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

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



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

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

Zur Abwicklung und Verrechnung des Pannenfalls wie bspw. die telefonische Annahme der Anfrage des Kunden oder die interne Verrechnung der Kosten setzt die Volkswagen AG für den deutschen Markt die Volkswagen Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG und die Volkswagen Group Service GmbH als Auftragsverarbeiter ein. In bestimmten Fällen (z. B. wenn das Fahrzeug transportiert werden muss oder eine Leistung abgerechnet werden muss) kann es nötig sein, dass im europäischen Markt der arc europe S.A. in Brüssel für die ID-Modelle, die wiederum Dienstleister in dem jeweiligen Land beauftragen, als Auftragsverarbeiter für die Volkswagen AG tätig wird. 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 Interesse der Volkswagen AG (vgl. Artikel 6 Abs. 1 lit. f. DSGVO).

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

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

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

#### **4. Ersatzteile**

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



Die Volkswagen AG verarbeitet diese Daten, um Ihren Vertrag erfüllen zu können (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Darüber hinaus wird bei der Bestellung solcher Fahrzeugteile geprüft, ob das Fahrzeug als verwertet oder gestohlen gemeldet ist. In diesen Fällen wird der Auftrag nicht ausgeführt.

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

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

## **5. Produkthaftung und Feldbeobachtung**

Die Volkswagen AG erhält zu Zwecken der Produkthaftung und Feldbeobachtung die FIN, den Bauzustand, 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 Handelsorganisation 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**

Im 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 Updatemaßnahme für 10 Jahre gespeichert und anschließend gelöscht.

## **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 sowie die allgemeinen Daten Ihres Fahrzeugs wie z.B. die Fahrzeugidentifikationsnummer sowie Daten zu bereits vorgenommenen Reparaturen Ihres Fahrzeugs.

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

Die Volkswagen AG bearbeitet 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 Händler bzw. Werkstätten und die Kundenbetreuung zu befähigen, eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit (im Markt Deutschland) zu erreichen und jede Anfrage individuell zu beantworten.



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.



Die Volkswagen AG stellt den Importeuren, 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. 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 Maßnahmenarbeitung und dem Maßnahmenereinsatz im Fall von identifizierten Schwerpunktthemen zur bedarfsgerechten Produktentwicklung und -verbesserung und der Kundenzufriedenheit.

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 mit Ihnen geschlossenen Vertrags (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

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

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



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

#### **11. 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.

#### **12. 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

### 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).

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](mailto:dataprivacy@volkswagen.de)**

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

### **13. 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.

#### **14. 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.

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.

#### **15. 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. 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.

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

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.

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) beauftragten 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.

#### **V. Datenübermittlung in Drittstaaten**

Die Volkswagen AG beachtet bei Datenübermittlungen in sog. Drittstaaten (solche Länder, die weder Mitglied der Europäischen Union noch des Europäischen Wirtschaftsraums sind) strikt die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorgaben.

So übermittelt die Volkswagen AG nur dann Daten an Empfänger (z. B. IT-Dienstleister, die technischen Support leisten, oder Produktionsstätten, die Qualitätsprüfungen an dort gefertigten Fahrzeugen-Modellen vornehmen) in Drittstaaten, wenn für den jeweiligen Drittstaat ein Angemessenheitsbeschluss der EU Kommission besteht oder die Datenübermittlungen durch den Abschluss von durch die EU-Kommission erlassenen EU-Standardvertragsklauseln mit dem Empfänger der Daten angemessen abgesichert sind.



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

### C. Ihre Rechte

Ihre nachfolgenden Rechte können Sie gegenüber der Volkswagen AG jederzeit unentgeltlich geltend machen. Weitere Informationen zur Wahrnehmung Ihrer Rechte sind auf der folgenden Webseite: <https://datenschutz.volkswagen.de> zu finden

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

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

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

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

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

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

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

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



#### **D. Ihre Ansprechpartner**

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

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

##### **Datenschutzbeauftragter**

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

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg

DEUTSCHLAND

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

**Stand: Juni 2026**