

## **Merkblatt zur Datenerhebung, -verarbeitung, -übermittlung und -nutzung**

Um eine korrekte und schnelle Abwicklung von Fahrzeugbestellungen, Service- und Betreuungsleistungen zu gewährleisten, bedienen sich die Volkswagen Partner und die Volkswagen AG der Hilfe elektronischer Datenverarbeitung (EDV).

Die Verarbeitung der dem Volkswagen Partner und der Volkswagen AG bekannt gegebenen Daten zu Ihrer Person wird im Wesentlichen durch das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) geregelt.

Nach § 4 BDSG ist die Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung (nachstehend: Datenverwendung) zulässig, wenn das BDSG oder eine andere Rechtsvorschrift sie erlaubt oder wenn der Betroffene eingewilligt hat.

Gemäß § 28 BDSG ist die Datenverwendung insbesondere dann erlaubt, wenn dies zur Erfüllung des mit Ihnen geschlossenen Vertrages dient. Für einige Zwecke, die über das eigentliche Vertrags- und Betreuungsverhältnis hinausgehen, ist in Ihrem jeweiligen Vertrag bzw. in den Rückantwort-Elementen zu Werbeaktionen der Volkswagen Partner und der Volkswagen AG eine datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung aufgenommen worden.

Wird diese Einwilligungserklärung bei Abschluss des jeweiligen Vertrages nicht unterschrieben bzw. zu einem späteren Zeitpunkt widerrufen, verpflichten sich die Volkswagen Partner und die Volkswagen AG Ihre Daten lediglich im gesetzlich zulässigen Rahmen zu verwenden.

Im Folgenden finden Sie nähere Informationen über die Erhebung, Speicherung, Übermittlung und Nutzung Ihrer Kundendaten:

### **Datenerhebung und -speicherung beim Volkswagen Partner**

Der Volkswagen Partner speichert Daten, die für die Bestellung Ihres Neu- bzw. Gebrauchtfahrzeuges bzw. für Service- und Betreuungsleistungen für Kunden und Interessenten notwendig sind. Das sind zunächst Angaben in Kauf- und Serviceverträgen. Weiter werden abwicklungstechnische Daten wie Kundennummer und Kaufpreis geführt, sowie im Rahmen von Fahrzeugserviceleistungen fahrzeugspezifische Daten und erbrachte Leistungen erhoben und verarbeitet.

Soweit Sie eingewilligt haben, werden die notwendigen Daten durch den Volkswagen Partner zur Durchführung der unter den Punkten 5.3 bis 5.5 dieses Merkblattes beschriebenen Kundenbetreuung, -befragung und persönlich auf Sie zugeschnittenen Kundeninformationen zusätzlich erhoben und gespeichert.

### **Datenspeicherung bei der Volkswagen AG**

Die Volkswagen AG speichert Daten, die ihr von dem Volkswagen Partner im Rahmen von Kauf- und Serviceverträgen übermittelt werden.

Zusätzlich werden Daten von Kunden und Interessenten der Volkswagen AG gespeichert, die über den Internetauftritt der Volkswagen AG oder die zentrale Volkswagen Kundenbetreuung Kontakt mit der Volkswagen AG aufnehmen.

Die Datenspeicherung umfasst ebenfalls Daten, die im Rahmen von Marketingaktivitäten der Volkswagen AG erhoben worden sind.

Datenübermittlung zwischen dem Volkswagen Partner und der Volkswagen AG

Um einen aktuellen Datensatz bei dem Volkswagen Partner und bei der Volkswagen AG sicherzustellen und um gegebenenfalls eine Korrektur vornehmen zu können, erfolgt ein Austausch der erhobenen Daten.

#### **4. Datennutzung durch den Volkswagen Partner**

Der jeweilige Volkswagen Partner kann die von Ihnen erhobenen und gespeicherten Daten eigenverantwortlich zum Zwecke der Leistungserbringung sowie zum Zwecke der Vertragsabwicklung, Kundenbetreuung, -befragung und auf Sie persönlich zugeschnittener Kundinformationen nutzen (vgl. hierzu Ziffern 5.1 - 5.5 dieses Merkblattes).

#### **5. Datennutzung durch die VOLKSWAGEN AG**

##### **5.1. Leistungserbringung**

Die Volkswagen AG nutzt die durch den Volkswagen Partner übermittelten Kundendaten, um eine korrekte und schnelle Erbringung von bestellten Leistungen vornehmen zu können (z. B. Neufahrzeuge).

##### **5.2. Vertragsabwicklung**

Die Volkswagen AG nutzt im Anschluss an die Leistungserbringung gemäß Ziffer 5.1 dieses Merkblattes und/oder zur Erfüllung gesetzlicher und vertraglich übernommener Verpflichtungen entsprechend Ziffer 2 dieses Merkblattes die durch den Volkswagen Partner übermittelten oder von ihr selbst erhobenen Kundendaten (z. B. im Rahmen von Gewährleistung oder Garantie). Ferner kann die Volkswagen AG Sie bitten, an Marktforschungsuntersuchungen teilzunehmen.

### 5.3. Kundenbetreuung

Die Kundendaten werden darüber hinaus im Falle Ihrer Einwilligung von der Volkswagen AG genutzt, um eine umfassende Kundenbetreuung für Sie sicherzustellen. Diese ist für Sie kostenlos und umfasst insbesondere folgende Leistungen:

- Ihnen steht die zentrale Kundenbetreuung der Volkswagen AG zur Verfügung. Ihre Anliegen werden dort im Rahmen der Servicezeiten von kompetenten Ansprechpartnern entgegengenommen und bearbeitet. Durch die Nutzung bereits existierender Informationen entfällt eine erneute Erhebung Ihrer Daten, damit so eine schnellere und bedürfnisgerechtere Bearbeitung Ihrer Anliegen erfolgt.

- Der Volkswagen Notdienst steht Ihnen im Falle einer Panne oder eines Unfalls rund um die Uhr zur Verfügung. Die Nutzung Ihrer bereits erhobenen Daten kann in Notfällen wertvolle Zeit sparen und Ihnen somit eine unbürokratische und schnelle Hilfe verschaffen.

### 5.4. Kundenbefragung

Ergebnisse aus Marktforschungsuntersuchungen bilden eine wichtige Informationsgrundlage für die laufende Verbesserung bzw. die Neuentwicklung von Produktion und Services. Ihre von dem Volkswagen Partner übermittelten Kundendaten können daher im Falle Ihrer Einwilligung von der Volkswagen AG zur Durchführung von Kundenbefragungen eingesetzt werden.

### 5.5. Persönlich auf Sie zugeschnittene Kundeninformationen

Im Falle persönlich auf Sie zugeschnittener Kundeninformationen werden, sofern Sie eingewilligt haben, Ihre Daten - gegebenenfalls mit anderen personenbezogenen Daten, die Sie gegenüber dem Volkswagen Partner und/oder der Volkswagen AG mitgeteilt haben - in einer Datenbank zusammengeführt, gespeichert und dort automatisch ausgewertet mit dem Ziel, das sich hieraus ergebende personenbezogene Kundenprofil mit individuellen Produkt- und Dienstleistungsangeboten abzugleichen. Anschließend können Sie entsprechende persönlich auf Sie zugeschnittene Kundeninformationen (z. B. Angebote zu neuen Produkten und Services) erhalten.

## 6. Keine Weitergabe über den vorstehend genannten Umfang hinaus

Eine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten außerhalb der vorstehend genannten Stellen erfolgt nicht.

## 7. Widerruf der datenschutzrechtlichen Einwilligungserklärung

Sie können Ihre datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung (vgl. Nr. 1 Abs. 2, Nr. 3 und Nr. 5.3 - 5.5) bei Ihrem Volkswagen-Partner jederzeit widerrufen.

## 8. Auskunftsrecht

Sie haben nach dem BDSG ein Recht auf Auskunft über Ihre in den Kundendatenbanken des Volkswagen Partners und der Volkswagen AG gespeicherten personenbezogenen Daten.

Wegen dieser Auskünfte und eventueller weiterer Erläuterungen oder einem etwaigen Verlangen auf Auskunft, Berichtigung, Sperrung oder Löschung beim Volkswagen Partner und der Volkswagen AG gespeicherter Daten wenden Sie sich bitte an die

VOLKSWAGEN AG, Datenschutzbeauftragter, 38440 Wolfsburg.

(Stand Dezember 2009)