DI Bilbranchen

Oversigt over sletning af kundeoplysninger hos forhandler (og forhandlers databehandlere)

Denne oversigt indeholder de forskellige scenarier, hvor kundernes personoplysninger behandles hos en bilforhandler og/eller et bilværksted. For hver enkelt kategori er angivet hvor længe kundernes personoplysninger må opbevares, før de skal slettes eller uigenkaldeligt anonymiseres. Det er også angivet, hvilke retslige eller andre grundlag der giver tilladelse til behandlingen og med hvilken begrundelse tidsfristen er fastsat.

Oversigten kan indgå som en del af virksomhedens fortegnelse over de behandlinger af kundernes personoplysninger, virksomheden selv udfører og som virksomhedens databehandlere udfører på virksomhedens instruks. Oversigten kan benyttes som intern instruks, instruks til de databehandlere, virksomheden anvender og kan også indarbejdes i virksomhedens privatlivspolitik.

Oversigten kan fraviges, i det omfang forhandler/værksted har ret til at behandle personoplysningerne på et andet grundlag (aftale, samtykke, lovkrav eller en legitim interesse) eller i sin fortegnelse over behandlingsaktiviteter angiver hvilke overvejelser, der er gjort omkring slettefristens længde.

Følgende anses *bl.a.* for <u>almindelige</u> personoplysninger

<u>Personoplysninger om kunder:</u> navn, navn på ejer/bruger af køretøjet, privatadresse, e-mailadresse, fødselsdato, telefonnummer, oplysninger om købte køretøj(er), kommunikations- og markedsføringspræferencer, kundenummer, loyalitetsprogramnummer, bankoplysninger, oplysninger om forsikring og finansiering.

<u>Køretøjsoplysninger tilknyttet en kunde:</u> stelnummer, model, udstyr, køretøjets alder, kilometerstand

<u>Fakturerings-, salg, service- og reservedelsoplysninger:</u> faktureringsdato, afdeling, arbejdskode, arbejdsbeskrivelse, timeantal, rabat, arbejdets værdi, værkstedets bemærkninger, reservedelsnummer, reservedelsbeskrivelse, mængde leveret, stykpris, oplysninger om leverede varer og serviceydelser eller varer og serviceydelser, som en potentiel kunde er interesseret i, service-ordrenummer, reparations-ordrenummer eller fakturanummer som kan identificere kunden

<u>Garantioplysninger:</u> kravets karakter og årsag, dialog herom samt omkostninger forbundet med kravet.

DI Bilbranchen

Information om det forbundne køretøj: oplysninger om køretøjet indsamlet gennem det forbundne køretøjs integrerede modem og det forbundne køretøj (modul), inklusive køretøjets kilometerantal, brændstofniveau, batteriopladningsstatus, resterende olielevetid, dæktryk, køretøjssundhedsadvarsler, diagnostiske fejlkoder, softwareopdateringsstatus.

Cpr.nr. anses som en fortrolig personoplysning. Opslag på et cpr.nr. for at identificere en kunde anses som en behandling af en fortrolig personoplysning. Dette gælder selv om cpr.nr. ikke bruges til noget efterfølgende. Det kræver samtykke fra kunden, at foretage et opslag på et cpr.nr., medmindre det er et lovkrav, at cpr.nr. skal oplyses og anvendes.

Formål med behandling og opbevaring af kundeoplysninger

Kundesalg- og services: salg af køretøjer og andre servicetransaktioner eller transaktioner relateret til levering og brug af mobilitetstjenester, hjemmesider og mobilapplikationer, der er tilgængelige for Kunderne. Levering eller tilbud om levering af kundeservice til kunde baseret på unikke egenskaber, en profil eller kundens præferencer.

Kundetilfredshedsundersøgelser, direkte markedsføring og reklame på print eller elektronisk: brug af data for at levere kundetilfredsheds-undersøgelser, direkte markedsføring eller reklamekampagner.

Databerigelse (Oprettelse af kunde-, køretøjs-, og forhandlerprofiler med interne og eksterne kilder): kombinere importør- og/eller forhandler-indsamlede personoplysninger med data, erhvervet fra tredjeparter med henblik på at oprette eller supplere profiler for enkeltpersoner. Formålet inkluderer oprettelse af en kundeprofil (en beskrivelse af Kunden ved indsamling af data om kundens indkøbsvaner, livsstil, motivationer, præferencer, demografi og andre faktorer) fra interne og eksterne data kilder. Dette skal tjene som grundlag for direkte markedsføring.

Opfylde en kontrakt eller tjenesteydelse: brug af data med henblik på at gennemføre et salg eller yde en tjenesteydelse til en kunde (reparation, udlejning af køretøj, mobilitetsydelse, serviceaftale), opfylde reklamations- eller garantikrav eller registrering af et køretøj i DMR (Motorregistreret).

Markedsanalyse: Udvikling af kundemarkedsføringsmodeller og kundeloyalitetsundersøgelser samt kundeloyalitetsprogrammer.

Videregivelse af personoplysninger: Videregivelse af personoplysninger til eksempelvis et forsikrings- eller finansieringsselskab med henblik på tilbud til kunden, videregivelse af oplysninger til importør/producent til brug for evt. tilbagekaldelser eller reparationskampagner samt fabriksgaranti, batterigaranti m.m. Videregivelse af personoplysninger til brug for elektronisk markedsføring kræver samtykke fra kunden.

DI Bilbranchen

Behandlingsgrundlag

1. Kunden har givet sit samtykke til behandlingen.
   Samtykke er alene ét af flere behandlingsgrundlag. Det er således ikke altid, at forhandleren skal have den registreredes samtykke. Samtykket gælder, til det tilbagekaldes.

2. Behandlingen er nødvendig af hensyn til en kontrakt med kunden.
   Nogle gange er det, for at forhandleren kan opfylde en kontrakt, nødvendigt at behandle oplysninger om kunden. Dette kan blandt andet være tilfældet ved salg af en bil eller indgåelse af en serviceaftale.

3. Behandlingen er nødvendig af hensyn til en retlig forpligtelse.
   Forhandleren kan behandle oplysninger om kunden, hvis det følger af en anden lov – eksempelvis registreringsafgiftsloven, bekendtgørelse om udlejning uden fører eller bogføringsloven.

4. Behandlingen er nødvendig af hensyn til en legitim interesse, som ikke overgås af kundens interesser eller rettigheder.
   Bestemmelsen er en interesseafvejningsregel, og der skal således foretages en vurdering af på den ene side forhandlerens legitime interesse og på den anden side hensynet til kunden. Det kan f.eks. være forhandlerens ønske om at forbedre sine ydelser, lave en markedsføringsstrategi eller måle kundernes tilfredshed. Også forhandlerens egen mulighed for at forfølge et retskrav eller forsvare sig imod et retskrav kan nødvendiggøre behandling af kundens personoplysninger.

Sletning af personoplysninger

Personoplysninger skal opbevares på en sådan måde, at det ikke er muligt at identificere kunderne i et længere tidsrum end det, der er nødvendigt til de formål, hvortil kundens personoplysninger behandles. Det betyder, at når personoplysninger ikke længere er nødvendige, skal de som udgangspunkt slettes eller anonymiseres.

DI Bilbranchen

En kunde har i en række tilfælde ret til at få personoplysninger om sig selv slettet af forhandleren. Det betyder, at når en kunde henvender sig til forhandleren med anmodning om, at få slettet oplysninger om sig selv, som forhandleren/værkstedet behandler, kan forhandleren være pålagt at efterkomme dette ønske, selvom de slettefrister forhandleren har fastsat endnu ikke er nået. Der kan omvendt også være personoplysninger, som forhandleren eller værkstedet ikke er forpligtet til at slette, fordi disse efter lovgivningen skal opbevares i længere tid.

Oversigt over opbevaringsperioder/slettefrister

Emner/Kunder	**Hvor længe må data gemmes?**	**Undtagelse**	**Behandlingsgrundlag**	**Øvrige overvejelser omkring slettefristens længde**
Kundehenvendelse (f.eks. via sociale medier, website, kundeemner som ikke er tilknyttet et tilbud m.m.)	90 dage	Hvis der foreligger et samtykke	Legitim interesse. Besvarelse af kunde henvendelse. Hvis kunden henvender sig igen efterfølgende, har forhandleren en interesse i at se, hvad kunden evt. tidligere har henvendt sig om. Kundehenvendelser er et værdifuldt grundlag for tilretning af forhandlernes produkter, ydelser og forretningsstrategi samt Markedsføringsplaner og tiltag.	
Kundetilbud (f.eks. på bil, værkstedsydelse, reservedele, byttebil m.m.)	Data vedr. tilbud på bil og evt. byttebil: 90 dage	Hvis der foreligger et samtykke	Legitim interesse. Henvender kunden sig igen efterfølgende har det værdi	

	Data vedr. salg af værkstedsydelser, reservedele mv.: 30 dage		for forhandler/værksted at have information om tidligere afgivne tilbud. Tidligere afgivne tilbud har også værdi til brug for tilretning af produkter/ydelser og markedsføring	
Prøvekørsler	Køresedler: 2 år efter prøvekørsel med uindregistreret køretøj. Lejekontrakter for prøvekørsel i indregistreret køretøj: 5 år efter prøvekørslen. Kopi af kørekort: 2 år efter prøvekørsel.	Hvis der foreligger et samtykke	Uindregistrerede køretøjer: Retlig forpligtelse jf. Lov om registrering af køretøjer §§ 7a-e. Registrerede køretøjer: Retlig forpligtelse jf. Bekendtgørelse om udlejning uden fører. Dokumentationen gemmes på baggrund af myndighedernes krav om dokumentation for køretøjets anvendelse.	Erklæring om kørsel i uindregistreret bil (køreseddel) skal efter lov om registrering af køretøjer opbevares i 3 måneder. Imidlertid kan forhandler have en legitim interesse i at opbevare dokumentationen længere, for det tilfælde, at kunden har pådraget sig fartbøder, parkeringsbøder m.v. under prøvekørslen, som kunden skal opkræves betaling for. I den forbindelse gemmes dokumentation for kundens identitet i form af kopi af kørekort. Billeddokumentation kræves også af nogle forsikrings-selskaber. Kopi af kørekort slettes 2 år efter prøvekørsel.

DI Bilbranchen

				CPR-nummer på kørekortet skal altid anonymiseres eller sløres, medmindre der foreligger et samtykke. Der består *ikke* et retligt krav om cpr-opslag/opbevaring af cpr.nr. i forbindelse med prøvekørsel.
Kunder med underskrevet/bindende aftale vedr. fabriksny bil	Data vedr. salg af ny bil (slutseddel m.m.): 5 år fra udgangen af det regnskabsår, materialet vedrører. Er forhandleren garantigiver og er garantien længere end 5 år, opbevares data som minimum i garantiperioden.	Hvis der foreligger et samtykke	Lov om registreringsafgift § 21 og Bogføringslovens § 12. Opbevaring af kundeoplysninger med henblik på opfyldelse af garantier sker som led i opfyldelse af en kontrakt med kunden samt efterfølgende ejere af køretøjet (som indtræder i den fortsatte fabriksgaranti).	
Indkøb af (bytte)bil	Data vedr. indkøb af brugt bil fra en kunde: 5 år fra udgangen af det regnskabsår, materialet vedrører.	Hvis der foreligger et samtykke	Kundeoplysninger opbevares som led i opfyldelse af aftalen med kunden samt på grund af lovgivningskrav: Forhandlerens reklamationsansvar jf. købeloven. Forældelsesloven: Evt. erstatningsansvar forældes efter 3 år. Bogføringslovens § 12.	

DI Bilbranchen

Salg af brugt bil	Data vedr. salg af brugt bil (slutseddel m.m.): 5 år fra udgangen af det regnskabsår, materialet vedrører.	Hvis der foreligger et samtykke	Kundeoplysninger opbevares som led i opfyldelse af aftalen med kunden samt på grund af retlige krav: Forhandlerens reklamationsansvar jf. købelovens §§ 54 og 83 . Forældelsesloven: Evt. erstatningsansvar forældes efter 3 år. Bogføringslovens § 12 skal overholdes. Registreringsafgiftslovens § 21.	
Markedsføring	Samtykke til elektronisk markedsføring er gyldigt og må opbevares indtil samtykket trækkes tilbage eller det bortfalder, hvis det ikke er anvendt inden for 12 måneder. Behandling af personoplysninger til andre former for markedsføring kan opbevares i 12 måneder.		Retligt krav: Markedsføringsloven § 10 for så vidt angår elektronisk markedsføring. Forbrugerombudsmandens udtalelser vedr. bortfald af samtykke pga. passivitet/forældelse. Legitim interesse for anden markedsføring end elektronisk: Forhandleren har brug for at følge op på anden markedsføring i	

			forhold til en navngiven kunden (direkte markedsføring)	
Kunder som har købt en værkstedsydelse, serviceaftale, dækopbevaring eller reservedele	5 år fra udgangen af det regnskabsår, materialet vedrører – evt. længere, hvis serviceaftalen/dækopbevaring løber i længere tid end 5 år eller der ydes garanti på det udførte arbejde i længere tid end 5 år.	Hvis der foreligger et samtykke	Retligt krav: Bogføringsloven § 12. Kundeoplysninger opbevares som led i opfyldelse af aftalen med kunden.	
Lejekontrakter	5 år Kopi af lejers kørekort: 2 år.	Hvis der foreligger et samtykke	Bekendtgørelse om udlejning uden fører § 6.	Billeddokumentation kræves af nogle forsikringsselskaber. Forhandler/værksted har desuden en legitim interesse i at opbevare dokumentationen længere for de tilfælde, hvor kunden har pådraget sig fartbøder, parkeringsbøder m.v. i lejeperioden, som skal kunden skal opkræves betaling for. Til identifikation af lejer anvendes kopi af kørekort. Kopi af kørekort slettes 2 år efter udlejning. CPR-nummer på kørekortet skal altid anonymiseres eller sløres, medmindre der foreligger et samtykke. Der

				består *ikke* et retligt krav om cpr-opslag/opbevaring af cpr.nr. i forbindelse med udlejning.
Kunder, med hvem der er tvister om betaling (inkasso, retssager, frivilligt forlig m.m.)	Personoplysninger opbevares som minimum så længe eksempelvis inkassosagen består eller forliget løber. Personoplysninger kan dog opbevares i op til 5 år efter, at sagen er endeligt afsluttet.		Den legitime interesse, der begrunder behandlingen, er forhandlerens interesse i at opnå betaling af sit tilgodehavende. Der lægges vægt på, om gælden er indfriet, om der er opstået uenighed vedrørende kravet eller sagsbehandlingen, og hvor længe forhandleren risikerer at blive mødt med krav i anledning af sagens behandling.	
Kunder, som sætter deres bil i kommission eller formidling hos forhandleren	5 år fra udgangen af det regnskabsår, materialet vedrører.	Hvis der foreligger et samtykke	Retligt krav: Bogføringslovens § 12.	
Kunder, som køber en kommissionsbil hos forhandleren	5 år fra udgangen af det regnskabsår, materialet vedrører.	Hvis er foreligger et samtykke	Retligt krav: Bogføringslovens § 12. Legitim interesse: Forhandlerens egen mulighed for at forsvare sig imod et retskrav kan	

			nødvendiggøre behandling af personoplysninger.	
Information om det forbundne køretøj	36 måneder. Er forhandleren garantigiver, opbevares data som minimum i garantiperioden.	Hvis der foreligger et samtykke	Behandlingen er nødvendig af hensyn til en kontrakt med den registrerede: Forhandleren har behov for oplysningerne for at opfylde reklamations-, garanti- og erstatningskrav fra kunden, som udspringer af aftale om køb af køretøj, en digital ydelse eller en værkstedsydelse. Legitim interesse: Informationer fra et køretøj kan opbevares i en periode, som sikrer at værkstedet kan yde bilens ejer/bruger den bedst mulige service på værkstedet i forbindelse med service og vedligeholdelse af bilen. Forhandler/værksted har desuden en legitim interesse i at forsvare sig imod et retskrav opstået som følge af	

			værkstedets ydelser i relation til køretøjet.	
Kundetilfredshedsmålinger som forhandler/værksted selv udfører.	90 dage	Hvis der foreligger et samtykke eller forhandleren er kontraktretligt af bilimportøren er forpligtet til at gemme oplysningerne i længere tid.	Legitim interesse: Informationen kan være relevant ved reklamationer fra samme kunde eller i forbindelse med nye kundetilfredshedsmålinger, med henblik på at undersøge udvikling i kundetilfredsheden. Forhandleren/værkstedet kan være kontraktretligt forpligtet af bilimportøren til at gemme målingerne i en vis periode.	