

Datenschutzerklärung

Enterprise Schadenservice

Mit der nachfolgenden Datenschutzerklärung möchten wir Sie über die Art, den Umfang und die Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Enterprise Autovermietung Deutschland B.V. & Co. KG, Enterprise Schadenservice, Mergenthalerallee 42, 65760 Eschborn („Enterprise“, „wir“, „uns“ oder „unsere“) im Rahmen des Enterprise Schadenservice („Schadenservice“) informieren. Diese Datenschutzerklärung informiert nicht über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für den Fall, dass Sie einen Mietvertrag über ein Ersatzfahrzeug mit uns abschließen (vgl. dazu <https://privacy.ehi.com>).

Wir nehmen den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sehr ernst. Wir behandeln Ihre personenbezogenen Daten streng vertraulich und entsprechend der gesetzlichen Datenschutzvorschriften, einschließlich der Datenschutz-Grundverordnung (VO (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016; „DSGVO“), und dieser Datenschutzerklärung.

I. Definitionen

Die Begriffe „personenbezogene Daten“ und „Verarbeitung“ haben die folgende Bedeutung:

- **Personenbezogene Daten:** bezeichnet alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Personen sind.
- **Verarbeitung:** bezeichnet jeden mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführten Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, das Einschränken, das Löschen oder die Vernichtung.

II. Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

1. Der für die Verarbeitung Verantwortliche nach Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist:

Enterprise Autovermietung Deutschland B.V. & Co. KG
Mergenthalerallee 42
65760 Eschborn
Telefon: +49 800 35 45 669 / +49 800 58 88 211
E-Mail: de.privacy@ehi.com

2. Den Datenschutzbeauftragten von Enterprise erreichen Sie unter den oben genannten Kontaktdaten, bei postalischer Kontaktaufnahme unter Hinzufügung des Stichworts "Datenschutzbeauftragter".

III. Datenverarbeitung im Rahmen des Schadenservice

Unsere Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen unseres Schadenservice erfolgt wie nachfolgend erläutert.

1. Erste Kontaktaufnahme mit unserem Schadenservice

Bei der ersten, von Ihnen ausgelösten telefonischen Kontaktaufnahme im Vorfeld der Inanspruchnahme unseres Schadenservice berichten Sie uns von dem Unfallhergang. Dabei ist es erforderlich, dass wir bestimmte personenbezogene Daten erheben und verarbeiten.

Diese Daten umfassen die folgenden Angaben:

- Vor- und Nachname
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Angaben zu Ihrem geschädigten Kraftfahrzeug (z.B. Modell, Baujahr, etc.)
- Angaben zur Person und zum Kraftfahrzeug des Schädigers
- Angaben zum Schaden und zum Unfallhergang

Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO, der die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zur Erfüllung eines Vertrags oder vorvertraglicher Maßnahmen gestattet.

2. Inanspruchnahme unseres Schadenservice

Zur Unterstützung bei der Schadensabwicklung, zur Durchführung und Erbringung unserer Leistungen entsprechend der jeweiligen Vereinbarung mit Ihnen (unter anderem Ersatzwagenvermietung, Fahrzeugreparatur, Vermittlung von Sachverständigenleistungen und / oder Vermittlung von Abschleppleistungen) sowie zur Kommunikation mit dem Haftpflichtversicherer des Unfallgegners bezüglich der über den Schadenservice abgewickelten Schadenspositionen ist es erforderlich, dass wir weitere personenbezogene Daten verarbeiten.

Diese Daten umfassen die folgenden weiteren Angaben:

- Adresse
- Geburtsdatum
- Geschlecht
- Angaben zum Kraftfahrzeug (z.B. amtliches Kennzeichen, Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN/VIN), Fahrzeugschein, Modell, Baujahr, etc.)
- Angaben zur Person und zum Kraftfahrzeug und zur Versicherung des Schädigers
- Angaben zum Unfallhergang (z.B. Zeitpunkt, Ort, Zeugen des Unfalls, etc.)
- Bankverbindungsdaten
- Inhalte des durchgeführten oder geplanten Reparaturauftrags (u.a. vorgenommene Reparaturarbeiten)

Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO, der die Verarbeitung von Daten zur Erfüllung eines Vertrags oder vorvertraglicher Maßnahmen gestattet, also insbesondere zur Unterstützung bei der Schadensabwicklung und der Erfüllung des Schadensserviceauftrags sowie zur Vertragserfüllung im Rahmen der von Ihnen beauftragten Reparaturleistungen.

3. Übermittlung personenbezogener Daten an die jeweiligen Leistungserbringer und an die Haftpflichtversicherung des Schädigers

a. Leistungserbringer

Eine Übermittlung findet statt an Kfz-Sachverständige, Anbieter von Abschlepplleistungen und Reparaturleistungen, sofern Sie uns mit der Vermittlung oder Durchführung dieser Dienstleistungen beauftragen. Diese Dienstleister erbringen entweder als eigenständige Leistungserbringer oder als unsere Unterauftragnehmer die von Ihnen gewünschten Dienstleistungen und erhalten Ihre personenbezogenen Daten (wie Name, Kontaktdaten, Fahrzeuginformationen) zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und um die gewünschten Dienstleistungen zu erbringen.

Rechtsgrundlage für die Datenübermittlungen nach dieser Ziffer III.3.a ist die Durchführung unseres Vertrags mit Ihnen (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO).

b. Haftpflichtversicherung des Schädigers

Zwecks Unterstützung bei der Abwicklung des Schadensfalls ist es erforderlich, dass wir Ihre unter Ziffer III.1 und III.2 genannten personenbezogenen Daten (mit Ausnahme Ihrer Bankverbindung) an die jeweils in Anspruch genommene Haftpflichtversicherung des Schädigers weitergeben.

Rechtsgrundlage für die Datenübermittlung nach dieser Ziffer III.3.b ist die Durchführung des von Ihnen beauftragten Schadensservice (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO).

IV. Bearbeitung von Anfragen / Kundensupport

Wenn Sie uns mit einer Anfrage kontaktieren, etwa über unsere Service-Hotline oder per E-Mail, verarbeiten wir Ihre Kontaktdaten, etwa Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse oder Ihre Telefonnummer sowie Zeitpunkt und Dauer des Telefonanrufs und sonstige aus Ihrer Anfrage erwachsenden personenbezogene Daten. Die Datenverarbeitung dient der Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Anfrage und der Sicherstellung eines funktionierenden Kundenbeziehungsmanagements.

Die Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung zur Bearbeitung Ihrer Anfrage ist die Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen oder die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO).

V. Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten an Dritte

1. Auftragsverarbeiter

In Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen setzen wir Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO) ein, die in unserem Auftrag handeln und Dienste (etwa in den Bereichen IT-

Dienstleistung, Hosting, Kundenkommunikation oder Kundenservice) im Zusammenhang mit unserem Schadensservice erbringen.

Wir haben mit diesen Dritten einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO geschlossen. Unsere Auftragsverarbeiter dürfen Ihre personenbezogenen Daten nur insoweit verarbeiten, als dies zur Erfüllung ihrer spezifischen Aufgaben notwendig ist. Sie sind vertraglich verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten nur in unserem Auftrag und gemäß unseren Weisungen zu verarbeiten.

Falls wir Auftragsverarbeiter außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums einsetzen, so befinden sich diese entweder in einem Drittland, für das die Europäische Kommission entschieden hat, dass dieses Land ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet, oder ein angemessenes Datenschutzniveau wird sichergestellt durch Standardvertragsklauseln, die von der Europäischen Kommission angenommen wurden und die zwischen uns und dem Auftragsverarbeiter abgeschlossen worden sind. Weitere Informationen zu den genannten Schutzmaßnahmen können Sie erhalten, indem Sie sich über die unter Ziffer II. dieser Datenschutzerklärung angegebenen Kontaktdaten an uns oder unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

2. Tochtergesellschaften

Wir können die Daten, die wir von Ihnen und über Sie sammeln, für unsere Tochtergesellschaften zur Bereitstellung der von Ihnen gewünschten Transaktionen freigeben. Eine Liste finden Sie auf der Seite „Tochtergesellschaften“ unter <https://privacy.ehi.com/de-de/home/privacy-policy.html>. Die Liste der Tochtergesellschaften kann sich von Zeit zu Zeit ändern. Die Mitarbeiter unserer Tochtergesellschaften in unseren Geschäftsbereichen IT, Operations und Kundenservice nutzen Ihre Informationen wie in der Datenschutzrichtlinie unter oben aufgeführtem Link beschrieben oder um auf Ihre Anfragen zu antworten.

3. Weitergabe an eigenständige Leistungserbringer und an die Haftpflichtversicherung des Schädigers

Wie unter Ziffer III.3 dieser Datenschutzerklärung näher beschrieben, können wir Ihre personenbezogenen Daten an Leistungserbringer sowie die Haftpflichtversicherung des Schädigers übermitteln.

Die Rechtsgrundlage für diese Datenübermittlung ist die Durchführung unseres Vertrags mit Ihnen (Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO).

VI. Speicherdauer

Unser Ziel ist es, Ihre personenbezogenen Daten nur im geringstmöglichen Umfang zu verarbeiten. Sind in dieser Datenschutzerklärung keine genauen Speicherfristen angegeben, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nur so lange speichern, wie es für die Erreichung der Zwecke, für die sie erhoben wurden, erforderlich ist, oder – soweit darüberhinausgehende gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen – für die Dauer der gesetzlich vorgegebenen Aufbewahrung. Danach werden Ihre personenbezogenen Daten gelöscht.

Aufbewahrungspflichten ergeben sich insbesondere aus handels- und steuerrechtlichen Vorschriften.

Wenn Sie eine Einwilligung widerrufen, auf der die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten basiert, oder bei einer auf unserem berechtigten Interesse basierenden Verarbeitung Ihr Widerspruchsrecht ausüben, werden wir Ihre personenbezogenen Daten unverzüglich löschen, soweit die Erhebung und die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf der widerrufenen Einwilligung bzw. unserem berechtigten Interesse beruhten und keine Rechtsgrundlage für die Verarbeitung mehr eingreift.

VII. Ihre Rechte nach der DSGVO

Sie haben, je nach den Gegebenheiten des konkreten Falls, folgende Rechte:

- **Recht auf Auskunft:** Das Recht, (i) Informationen darüber zu erhalten, ob wir personenbezogene Daten von Ihnen speichern, und (ii) Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten und/oder Kopien dieser Daten zu verlangen. Dies schließt Auskünfte über den Zweck der Nutzung, die Kategorie der genutzten Daten, deren Empfänger und Zugriffsberechtigte sowie die geplante Dauer der Datenspeicherung ein.
- **Recht auf Berichtigung:** Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, bemühen wir uns, durch angemessene Maßnahmen sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten für die Zwecke, für die sie erhoben wurden, richtig und aktuell sind. Für den Fall, dass Ihre personenbezogenen Daten unrichtig oder unvollständig sind, können Sie die Berichtigung dieser Daten verlangen.
- **Recht auf Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung:** Sie haben gegebenenfalls das Recht, die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten oder die Einschränkung ihrer Verarbeitung zu verlangen.
- **Recht auf Datenübertragbarkeit:** Das Recht, (i) die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu verlangen, und (ii) diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch uns zu übermitteln. Sie haben gegebenenfalls auch das Recht, zu verlangen, dass wir die personenbezogenen Daten direkt einem anderen Verantwortlichen übermitteln, soweit dies technisch möglich ist.
- **Das Recht, die Einwilligung zu verweigern oder – ohne Auswirkung auf die Rechtmäßigkeit der vor dem Widerruf erfolgten Datenverarbeitungen – Ihre Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit zu widerrufen.**
- **Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde:** Sie haben das Recht, sich mit einer Beschwerde an eine Aufsichtsbehörde innerhalb der Europäischen Union zu wenden.

Sie können (i) die oben genannten Rechte ausüben, (ii) Fragen stellen, oder (iii) sich über die Datenverarbeitung durch uns beschweren, indem Sie sich über die in Ziffer II. dieser Datenschutzerklärung aufgeführten Kontaktdaten an uns oder unseren Datenschutzbeauftragten wenden.