



Datenschutzhinweise Volkswagen Naturstrom® App

1. Verantwortlicher

Wir freuen uns, dass Sie sich für unsere Produkte Volkswagen Naturstrom der Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlin, Deutschland, E-Mail: info@elli.eco, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Charlottenburg unter der Nr. HRB 208967 B („Volkswagen Group Charging GmbH“) entschieden haben, und bedanken uns für Ihr Interesse an unserem Unternehmen und unseren Produkten. Im Folgenden informieren wir Sie über die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten im Rahmen der App.

2. Allgemeine Informationen zur Nutzung der App

Bei Aufruf und Nutzung der App erheben wir die nachfolgend beschriebenen Daten, die für uns technisch erforderlich sind, um Ihnen die Funktionen der App anzubieten und die Stabilität und Sicherheit der App zu gewährleisten:

- Betriebssystem
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Gerätetyp
- jeweils übertragene Datenmenge

Diese Informationen werden verarbeitet, um Ihnen die Nutzung unserer App technisch zu ermöglichen, da wir die automatisch erhobenen Daten für die Bereitstellung einer funktionsfähigen App benötigen (z.B. durch Anpassung der App an die Bedürfnisse Ihres Gerätetyps). Daneben werden diese Informationen dafür verarbeitet, unsere App zu optimieren sowie die Stabilität und Sicherheit der App und unserer informationstechnischen Systeme zu gewährleisten. Durch die Verarbeitung der genannten Daten können wir keinen Bezug zu Ihrer Person herstellen. Sie werden 30 Tage gespeichert und anschließend ordnungsgemäß gelöscht, sofern eine längere Speicherung nicht gesetzlich vorgeschrieben oder gerechtfertigt ist. Die Verarbeitung basiert auf Grundlage unseres berechtigten Interesses an der Bereitstellung und Funktionalität unserer App (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO).

3. Verarbeitung im Rahmen der Bereitstellung des Kundenportals

Für den Zugang zum Kundenportal sowie der App wird ein Benutzerkonto auf Grundlage Ihrer Kundennummer sowie Ihrer E-Mail-Adresse eingerichtet. Die Kundennummer wird Ihnen bei Vertragsschluss zugeteilt. Mit dem

Versand der Vertragsbestätigung wird für Sie automatisch ein Kundenportal-Konto eingerichtet. Dieses Konto ermöglicht Ihnen den Zugang via Kundenportal im Web sowie dieser App. Innerhalb des Kundenportals haben Sie die Möglichkeit, auf Ihre Vertragsdaten, Rechnungen und weiteren Dienstleistungen zuzugreifen. Zur Aktivierung des Kontos ist lediglich die Vergabe eines persönlichen Passworts erforderlich. Solange kein persönliches Passwort vergeben wird, ist das Benutzerkonto nicht aktiviert. Der Zugang zum Kundenportal sowie der App ist sodann mittels E-Mail-Adresse und Passwort möglich. Sie haben außerdem die Möglichkeit, den Zugang über biometrische Marker zu erlauben. Diese Informationen werden ausschließlich auf Ihrem Endgerät verarbeitet und sind uns in keinem Fall zugänglich. Sie haben die Möglichkeit, diese Einstellung auf Ihrem Endgerät oder in unserer App zu ändern.

Im Volkswagen Naturstrom Kundenportal sowie der App haben Sie die Möglichkeit, Ihre laufenden Verträge einzusehen, zu verwalten, zu kündigen und zu stornieren. Wir verarbeiten hierzu Ihre für das Vertragsverhältnis notwendigen Daten (z.B. Name, Anschrift, Zahlungsinformationen). Darüber hinaus können Sie die aktuellen Zählerstände eingeben. Bei der Bereitstellung der App unterstützen uns externe IT-Dienstleister, die wir als Auftragsverarbeiter einsetzen. Die Datenverarbeitung ist zur Bereitstellung des Zugangs zum Portal und der entsprechenden Nutzung erforderlich (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Ihr Zugang zum Portal wird acht Monate nach dem Lieferende des zuletzt auslaufenden Vertrags unwiderruflich gelöscht. Für Volkswagen Naturstrom Flex, Vario oder Vario12 Verträge setzen wir zur Bereitstellung der Preis- und Verbrauchsdaten externe Dienstleister als Auftragsverarbeiter ein.

4. Kundenservice und Marketing

4.1 Einwilligungserklärung in Werbung

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten (z. B. Name, E-Mail-Adresse, ggf. Anschrift), um Sie über eigene, ähnliche Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Die Verarbeitung erfolgt auf Basis Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO). Hierfür werden die folgenden Daten zum Zwecke der Werbezustellung verarbeitet: Name, Vorname, E-Mail-Adresse und Telefonnummer.

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit unentgeltlich mit Wirkung für die Zukunft gegenüber der Volkswagen Group Charging GmbH widerrufen. Weitere Informationen zur Geltendmachung Ihrer Rechte finden Sie in dieser

Datenschutzerklärung im Abschnitt „Ihre Rechte“.

Sobald Sie Ihre Einwilligung widerrufen haben, werden Ihre personenbezogenen Daten gelöscht, sofern keine anderen Aufbewahrungsfristen (z. B. steuerliche Aufbewahrungsfristen) entgegenstehen.

4.2 Kontakt und Kundenservice

Bei Fragen zu Ihrem Vertrag sowie der App können Sie jederzeit unsere Kundenbetreuung kontaktieren und uns Ihr Kundenfeedback übermitteln.

Wenn Sie unsere Kundenbetreuung kontaktieren, verarbeiten wir die Angaben und Daten Ihrer Anfrage (z. B. Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Sprache sowie – je nach Anfrage – z. B. Betriebssystem Ihres Endgerätes, Spracheinstellungen, Fehleranalysen, Stromvertragsnummer) in einem elektronischen Ticket, um mit Ihnen Kontakt aufnehmen und Ihre Anfrage bearbeiten zu können.

Im Rahmen unseres Kundenservice setzen wir in einzelnen Fällen auch auf künstliche Intelligenz (KI) gestützte Anwendungen ein, um Anfragen effizienter zu bearbeiten. Dabei können insbesondere Angaben aus Ihrer Anfrage genutzt werden, um Anliegen zu kategorisieren, passende Antwortvorschläge zu erstellen, Fehlerbilder schneller zu erkennen und interne Bearbeitungsprozesse zu unterstützen. Die KI dient dabei der Unterstützung unserer Kundenbetreuung; die abschließende Bearbeitung und Beantwortung erfolgt durch verantwortliche Mitarbeitende.

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling im Sinne von Art. 22 DSGVO findet nicht statt. Personenbezogene Daten werden bei der Nutzung der KI nicht dauerhaft gespeichert, sondern nur für die Dauer der jeweiligen Verarbeitung innerhalb der KI-Logik verarbeitet.

Wir bewahren Ihre Daten so lange auf, wie dies für den jeweiligen Zweck Ihrer Anfrage erforderlich ist. Werden Ihre Daten entsprechend dieser Datenschutzhinweise für mehrere Zwecke benötigt und verarbeitet, werden sie automatisch gelöscht oder in anonymisierter Form gespeichert, die keine direkten Rückschlüsse auf Ihre Person zulässt, sobald der letzte spezifische Zweck erfüllt worden ist.

Bei der Bearbeitung Ihrer Anfragen und für die Abwicklung der Kundenkommunikation setzen wir Auftragsverarbeiter ein.



4.3 Allgemeine Informationen zur Analyse der Daten bei Nutzung von Naturstrom

Die Volkswagen Group Charging GmbH ist beständig bestrebt neue Produkte und Dienste zu entwickeln, von ihr angebotene Produkte und Dienste zu verbessern sowie Werbung zur Vermarktung dieser Produkte und Dienste zu verbessern. Zur Erreichung dieser Ziele ist die fundierte Analyse der Nutzung von Produkten und Diensten (Analytics) notwendig. Aus diesem Grund verarbeitet die Volkswagen Group Charging GmbH Daten aus Ihrem Benutzerkonto und den damit verbundenen Diensten, wie z.B. Pseudonyme Identifikationsdaten (z.B. eine zufällig generierte pseudonyme Nutzerkennung), Benutzerkonto Daten (z.B. Kontoeinstellungen), Vertragsdaten (z.B. bestätigte Allgemeine Geschäftsbedingungen), IT-Nutzungsdaten (z.B. letzte Anmeldungen an den Diensten, Nutzung von Funktionen). Die Zwecke der Verarbeitung, die Verarbeitung sowie entsprechende Rechtsgrundlagen sind nachfolgend im Detail beschrieben.

- Analyse zur Entwicklung und Verbesserung von Produkten
 Zum Zweck der Entwicklung neuer (z.B. Schätzung von Adoptionsraten neuer Produkte) und zur Verbesserung bestehender (z.B. Auswertung der Adoptionsrate bestehender Produkte) Produkte und Dienste verarbeitet die Volkswagen Group Charging GmbH Daten aus der Nutzung unserer Produkte und Services. Im Zuge der Verarbeitung werden Ihre personenbezogenen Daten pseudonymisiert. Die Pseudonymisierung beinhaltet die Entfernung aller direkten persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. Name, E-Mail, Telefonnummer, Fahrzeugidentifikationsnummer). Indirekt rückführbare Identifikationsmerkmale (Pseudonyme) werden beibehalten. Erst im Anschluss an diese Pseudonymisierung werden die Daten in den Analytics-Systemen der Volkswagen Group Charging GmbH analysiert. Es erfolgt zu keinem Zeitpunkt eine Wiederherstellung des direkten Personenbezugs. Die aus der Analyse resultierenden Ergebnisse (insbesondere Metriken und Kennzahlen) sind vollständig anonym. Die Verarbeitung pseudonymer Daten ist notwendig, da Wechselwirkungen zwischen dem Benutzerkonto und den jeweiligen Diensten bestehen. In diesen Fällen ist die Nutzung des Pseudonyms zwingend notwendig, um die der Analyse zugrundeliegenden Daten

aus dem Benutzerkonto und den verknüpften Diensten in einen Zusammenhang zu bringen. Die beschriebene Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt aufgrund des berechtigten Interesses der Volkswagen Group Charging GmbH Ihnen neu entwickelte und verbesserte Produkte und Dienste anzubieten (Art. 6 Abs.1 lit. f DSGVO). Die Volkswagen Group Charging GmbH löscht Ihre pseudonymen Daten nach 5 Jahren oder gemäß den gesetzlichen Anforderungen, zum Beispiel sobald der Zweck entfällt, zu dem sie erhoben wurden und sofern der Löschung keine anderen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

- Segmentierung zur Verbesserung von Werbung
 Zum Zweck der Verbesserung von Werbung (z.B. der Auswertung von Relevanz für eine Kampagne) verarbeitet die Volkswagen Group Charging GmbH Daten, die sich im Rahmen der Nutzung unserer Produkte und Services ergeben. Im Zuge der Verarbeitung werden Ihre personenbezogenen Daten pseudonymisiert. Die Pseudonymisierung beinhaltet die Entfernung aller direkten persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. Name, E-Mail, Telefonnummer). Indirekt rückführbare Identifikationsmerkmale (Pseudonyme) werden beibehalten. Erst im Anschluss an diese Pseudonymisierung werden die Daten in den Analytics-Systemen der Volkswagen Group Charging GmbH segmentiert. Die beschriebene Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt aufgrund des berechtigten Interesses der Volkswagen Group Charging GmbH Ihnen verbesserte, persönlich auf den Nutzer zugeschnittene Werbung anzubieten (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Die Volkswagen Group Charging GmbH löscht Ihre pseudonymen Daten nach 3 Jahren oder gemäß den gesetzlichen Anforderungen, zum Beispiel sobald der Zweck entfällt, zu dem sie erhoben wurden und sofern der Löschung keine anderen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Die Volkswagen Group Charging GmbH nutzt die Ergebnisse nicht zur Wiederherstellung eines direkten Personenbezugs, wenn Sie keine entsprechende Einwilligung in Werbung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) gegeben haben.
- Einsatz von Auftragsverarbeitern
 Die im Rahmen der Analysetätigkeit zum Zweck der Entwicklung neuer

und zur Verbesserung bestehender Produkte und Dienste und der Verbesserung von Werbung verarbeiteten personenbezogenen Daten werden von uns in Deutschland verarbeitet. Hierfür setzen wir Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland („Google“) und Microsoft Ireland Operations Limited mit Sitz in 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland („Microsoft“) als Auftragsverarbeiter ein. Google setzt als Auftragsverarbeiter Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA („Google LLC“) ein, Microsoft die Microsoft Corporation, 1 Microsoft Way Redmond, WA 98052, USA. Sowohl Google als auch Microsoft sind nach dem Data Privacy Framework zertifiziert, dem Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission. Daneben bestehen sowohl mit Google als auch mit Microsoft EU-Standardvertragsklauseln. Google und Microsoft verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich in unserem Auftrag und nach unserer Weisung im Rahmen einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

5. Ihre Rechte

Ihre nachfolgenden Rechte können Sie gegenüber der Volkswagen Group Charging GmbH jederzeit unentgeltlich geltend machen. Weitere Informationen zur Wahrnehmung Ihrer Rechte finden Sie unter Abschnitt F.

Auskunftsrecht: Sie haben das Recht, von uns Auskunft (Art. 15 DSGVO) über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu erhalten.

Berichtigungsrecht: Sie haben das Recht, von uns die Berichtigung (Art. 16 DSGVO) 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 berechtigten Interesse beruht, haben Sie das Recht, der Verarbeitung Ihrer Daten zu widersprechen. Ein Widerspruch ist zulässig, wenn die Verarbeitung entweder im öffentlichen Interesse liegt oder aufgrund eines berechtigten Interesses der Volkswagen Group Charging GmbH 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 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 Berlin) über unsere Verarbeitung Ihrer Daten zu beschweren.

6. Ihre Ansprechpartner für die Ausübung Ihrer Rechte

Für die Ausübung Ihrer Rechte und weitergehende Informationen wenden Sie sich bitte per E-Mail an unser Datenschutzteam unter vw-naturstrom-kundenservice@elli.eco

Daneben können Sie sich jederzeit an unseren Datenschutzbeauftragten wenden:

PROLIANCE GmbH

www.datenschutzexperte.de

Leopoldstr. 21

80802 München

datenschutzbeauftragter@datenschutzexperte.de

Bitte nennen Sie bei der Kontaktaufnahme mit dem Datenschutzbeauftragten die Volkswagen Group Charging GmbH als das Unternehmen, auf welches sich Ihre Anfrage bezieht. Bitte sehen Sie davon ab, Ihrer Anfrage sensible Informationen wie z. B. eine Ausweiskopie beizufügen.

Stand: Juni 2026