



AVG AUTOMOTIVE BEWAARTERMIJNENSTRUCTUUR

INLEIDING

De Algemene Verordening Gegevensbescherming, kortgezegd de AVG, is een privacywet die gaat over de bescherming van persoonsgegevens en geldt in de gehele Europese Unie. In Nederland is de AVG de opvolger van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Om persoonsgegevens te mogen verwerken, dient er sprake te zijn van één of meer welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doelen en dient er een geldige grondslag, limitatief opgesomd in de AVG, te zijn. Persoonsgegevens die verwerkt worden, mogen daarbij uitsluitend gebruikt worden voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of voor andere doeleinden mits er sprake is van verenigbaar gebruik.

Persoonsgegevens betreffen alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, een betrokkene. U kunt hierbij denken aan NAWTE-gegevens, geboortedatum, kopie-paspoort en/of rijbewijs, financiën en bankrekeningnummer en kenteken. Alhoewel de betekenis van een betrokkene zich niet alleen tot een klant, prospect of berijder beperkt, zal dit document zich daar wel specifiek op richten.

BEWAARTERMIJNEN?

Persoonsgegevens mogen niet langer bewaard worden dan nodig is. Gegevens dienen nadat het doel is bereikt of na afloop van een gefundeerde bewaartermijn vernietigd of onomkeerbaar geanonimiseerd te worden.

Als autodealer of importeur verwerkt u persoonsgegevens van klanten, prospects en/of berijders (betrokkenen). In het merendeel van de gevallen bent u de verwerkingsverantwoordelijke omdat u de doelstelling en middelen bepaalt. De AVG gaat uit van een eigen verantwoordelijkheid (accountability) van de verwerkingsverantwoordelijke, u dient zelf de bewaartermijn vast te stellen. De AVG beschouwt het vaststellen van de bewaartermijn als een onderdeel van de 'accountability', dat wil zeggen dat u een bewaartermijn wel moet kunnen onderbouwen.

In deze bijdrage zal worden beschreven hoe in de automotivesector met bewaartermijnen omgegaan kan worden. Deze bewaartermijnen zijn niet afhankelijk van de vorm (digitaal vs. hardcopy) of de middelen (systemen/applicaties/documenten etc.) die gebruikt worden bij het verwerken/bewaren van deze persoonsgegevens.



INHOUDSOPGAVE

Inleiding

Gelaagde bewaartermijnen

A Winback

- Ad 1 Betrokkene en Voertuigvoorkeur
- Ad 2 Betrokkene en Onderhoud
- Ad 3 Betrokkende en Aanvullende producten en diensten
- Ad 4 Voertuiggegevens

B Vaststellen van de bewaartermijn

1. Bewaartermijn Betrokkene en Voertuigvoorkeur (10 jaar)
2. Bewaartermijn Betrokkene en Onderhoud (4 jaar)
3. Bewaartermijn Betrokkende en Aanvullende producten en diensten (4 jaar)
4. Bewaartermijn Voertuiggegevens: geen termijn

C Verwerking van persoonsgegevens in de winbackperiode

Tot Slot

Over INDI

GELAAGDE BEWAARTERMIJNEN

Persoonsgegevens betreffen alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon. Het betreft hier klantgegevens (gegevens over de betrokkene zelf) en voertuiggegevens (die te herleiden zijn naar een betrokkene). Binnen het fenomeen bewaartermijnen dient gelaagdheid aangebracht te worden.

ONDERSCHEID VOERTUIGVOORKEUREN EN VOERTUIGGEGEVENS

In de uitwerking van de bewaartermijnenstructuur wordt er een onderscheid gemaakt tussen enerzijds **gegevens over de betrokkene (klantgegevens)** en **gegevens die betrekking hebben op (voertuig) voorkeuren** en anderzijds **voertuiggegevens**. Een klant zal een nieuwe transactie willen aangaan (aankoop nieuw voertuig), een voertuiggegeven is als zodanig geen persoonsgegeven. Gegevens over de betrokkene en voertuiggegevens worden daarnaast ook voor andere doelen verwerkt; mede om die reden zal er een onderscheid gemaakt dienen te worden. Voertuiggegevens alleen zullen bovendien doorgaans langer worden bewaard en zijn niet onderhevig aan privacywetgeving zolang er geen personen uit te herleiden zijn.

GELAAGDE BEWAARTERMIJNEN: DE HOOFDLIJN

Er bestaat geen 'one-size fits all'. Voor iedere bewaartermijn dient te worden aangeknoopt bij het doel waarvoor gegevens dienen te worden bewaard. Voor belastingdoeleinden geldt 7 jaar als wettelijk verplichte fiscale bewaartermijn. Maar dat betekent dat die persoonsgegevens alleen voor dat doel mogen worden verwerkt. Stel dat er in het kader van een mogelijke garantieverplichting een garantietermijn geldt van 3 jaar, dan is de bewaartermijn ten minste 3 jaar. Voor dezelfde gegevens, zoals de naam, adres en woonplaatsgegevens en aankoop, geldt dan een aparte bewaartermijn voor de verschillende doelen, namelijk 7 jaar voor fiscale doeleinden en 3 jaar voor garantie. Oftewel: ieder doel heeft een eigen bewaartermijn.

DE WINBACKPERIODE

Een belangrijk doel voor bedrijven om persoonsgegevens te kunnen bewaren is de zogeheten winback. Onder winback wordt verstaan het terugwinnen van een klant, prospect en/of berijder voor het doen van een herhalingsaankoop. Winback is dus niet alleen het toesturen van folders, maar heeft betrekking op het geheel aan directmarketingactiviteiten. De redelijke termijn voor het bewaren van persoonsgegevens voor winback is afhankelijk van een aantal factoren. Bijvoorbeeld de garantieperiode, de gebruiksduur, of het bezit van hetgeen gekocht is. In deze notitie wordt dit verder uitgediept.

Om tot een nadere uitwerking van het doeleinde winback te komen, worden er vier soorten van gegevens onderscheiden, namelijk:

1. **Betrokkene en Voertuigvoorkeur**
2. **Betrokkene en Onderhoud**
3. **Betrokkende en Aanvullende producten en diensten**
4. **Voertuiggegevens**

AD 1 BETROKKENE EN VOERTUIGVOORKEUR

Dit betreft persoonsgegevens van de betrokkene, met daarbij voorkeuren voor bijvoorbeeld merk en model, maar ook bijvoorbeeld de gezinssamenstelling en andere informatie die relevant is ter bepaling van de mogelijke keuzes en de keuzemomenten van de betrokkene. Het gaat uitsluitend om informatie die relevant is voor de winback. Het gaat hier dus niet om hoe vaak het lampje in de koplamp is vervangen.

AD 2 BETROKKENE EN ONDERHOUD

Voertuigen hebben onderhoud nodig en komen daarvoor naar de werkplaats. Voertuigen kennen een bepaalde onderhoudsinterval. De ontwikkeling is dat de tijdsinterval en/of het aantal afgelegde kilometers op basis waarvan onderhoud dient te worden uitgevoerd, toeneemt. Er zijn inmiddels voertuigen waarbij de onderhoudsinterval om de 30.000 km of iedere 2 jaar is.

AD 3 BETROKKENDE EN AANVULLENDE PRODUCTEN EN DIENSTEN (bijv. accessoires (webshop)/andere contractrelaties)

Betrokkenen kopen bij een dealer bijvoorbeeld een accessoire, doen een aankoop in een webshop, gaan een onderhoudscontract aan, of huren een auto. Het betreft hier vaak persoonlijke voorkeuren. Ook andere niet genoemde vormen die niet onder de andere categorieën kunnen worden gebracht, vallen onder deze categorie.

AD 4 VOERTUIGGEGEVENS

Het gaat hier om persoonsgegevens zolang voertuiggegevens zijn gekoppeld aan de betrokkene. Wanneer het voertuig echter wordt verkocht zullen voertuiggegevens worden meegeleverd aan de nieuwe betrokkene, maar dan zonder de gegevens van de vorige betrokkene.



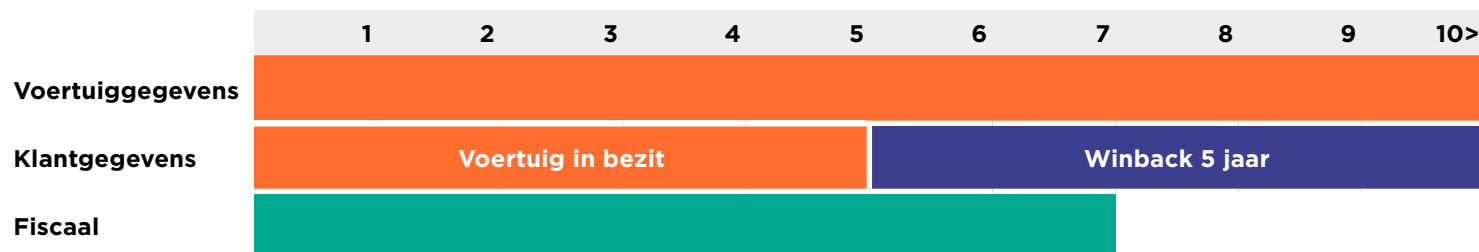
FASTSTELLEN VAN DE BEWAARTERMIJN

1. BEWAARTERMIJN BETROKKENE EN VOERTUIGVOORKEUR (GEM. 10 JAAR)

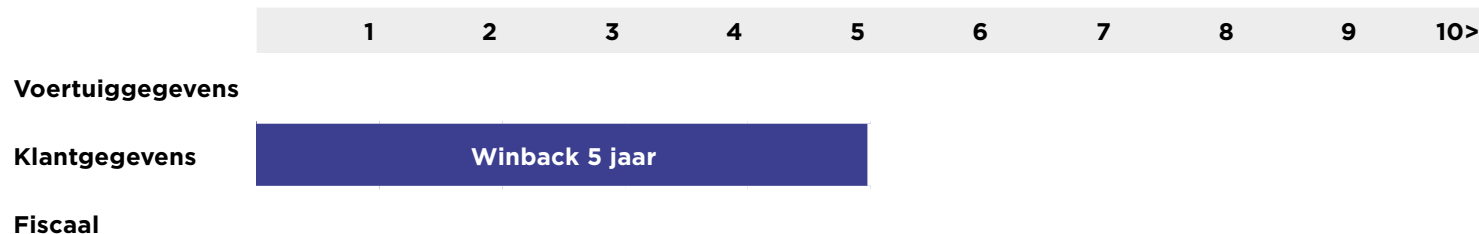
Bij gegevens van de betrokkene en voertuigvoorkeur is het relevant om een bewaartermijn vast te stellen. Immers hierbij gaat het om persoonsgegevens (klantgegevens) of om gegevens van het voertuig die aan de betrokkene worden toegerekend. De termijn om de persoonsgegevens van een betrokkene te bewaren is afhankelijk van de gemiddelde termijn dat een auto in eigendom is van een betrokkene. Uit onderzoek blijkt dat deze periode **gemiddeld 5 jaar is**¹. Dit betekent dat wanneer een betrokkene voor de aanschaf van het volgende voertuig naar een andere dealer gaat, de oorspronkelijke dealer nog 5 jaar (na wijziging kenteken deel 1b) de persoonsgegevens mag verwerken met als doel de klant terug te werven. Lukt dat niet in de 5 jaar na de eerste eigendomsperiode, dan zal de oorspronkelijke dealer de persoonsgegevens na die termijn niet meer mogen verwerken.

In voorgenoemde wordt uitgegaan van het scenario waarbij de betrokkene het voertuig heeft aangeschaft bij de betreffende dealer (aankoop). Daar waar er een offerte is uitgebracht maar er uiteindelijk gekozen is voor een ander voertuig (lost sale) wordt een gelijke benadering gevolgd. De betrokkene heeft concrete interesse getoond in het voertuig, het merk en het bedrijf en de dealer dient de mogelijkheid te krijgen deze betrokkene op een later moment opnieuw te benaderen. De winbackperiode van 5 jaar zal in dit geval ingaan vanaf het moment van offerteverstrekking.

Eerste klantstatus: aankoop voertuig (vb: wijziging deel 1b na 5 jaar)



Eerste klantstatus: lost sale voertuig (vb: offerte in jaar 0)



¹ Bron RDC, CBS





2. BEWAARTERMIJN BETROKKENE EN ONDERHOUD (GEM. 4 JAAR)

Bij onderhoud zal een winbackperiode gelden van eenmaal de onderhoudsinterval, na de eerstvolgende (dus in totaal **2 onderhoudsintervallen**). De periode van een onderhoudsinterval is voor de branche vastgesteld op 2 jaar. Onderhoudsintervallen verschillen per merk en model oplopend tot 2 jaar en ook APK-intervallen lopen tot 2 jaar. Dat betekent dat als een betrokkene voor onderhoud na 2 jaar naar een andere dealer gaat (dan de dealer waar de vorige onderhoudsbeurt is uitgevoerd) de vorige dealer de termijn tot het volgende onderhoud heeft om de betrokkene weer naar zijn bedrijf te krijgen voor onderhoud (2 + 2 jaar). Laat de betrokkene het onderhoud ook dan elders uitvoeren, dan komt deze bewaartermijn tot een eind, de winback is dan niet gelukt.

Eerste klantstatus: werkplaatsbezoek (vb: laatste werkplaatsbezoek in jaar 0)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10>
Voertuiggegevens										
Klantgegevens	Onderhouds-interval	Winback onderhoudsinterval								
Fiscaal										

3. BEWAARTERMIJN BETROKKENDE EN AANVULLENDE PRODUCTEN EN DIENSTEN (GEM. 4 JAAR)

Bij aanvullende producten en diensten is de standaard bewaarperiode 4 jaar. Wij gaan hier uit van fabrieksaccessoires met 2 jaar garantie (meest voorkomend) en een winback periode van 2 jaar. In totaal dus een bewaartermijn van 4 jaar. Echter, als de garantieperiode, de conformiteitstermijn, het contract of de economische levensduur langer is dan 2 jaar, dan kan de winbackperiode vastgesteld worden op dezelfde periode als deze duur.

Eerste klantstatus: aankoop aanvullende producten of diensten (bv. accessoires, onderhoudscontract in jaar 0)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10>
Voertuiggegevens										
Klantgegevens	Garantie/contactduur/etc.	Winback 2 jaar								
Fiscaal										

4. BEWAARTERMIJN VOERTUIGGEGEVENS: GEEN TERMIJN

Het is niet nodig om een bewaartermijn vast te stellen omtrent de gegevens van het voertuig zelf. Dit zijn als zodanig ook geen persoonsgegevens. Het is 'een productleven lang' relevant om van een voertuig te weten wat er ooit is gedaan. Wel zal nader moeten worden gezien hoe gegevens van de betrokkene kunnen worden ontkoppeld van de voertuiggegevens.

VERWERKING VAN **PERSOONSGEGEVENS** IN DE WINBACKPERIODE

In de winbackperiode mogen alleen persoonsgegevens worden verwerkt die noodzakelijk zijn voor de winback zoals NAWTE, type auto, laatste aanschaf en type contract (aankoop private lease). Het verwerken van de persoonsgegevens moet gedurende de termijn van de winback dan ook beperkt blijven tot activiteiten die gericht zijn op de winback. Dat kan redelijk uitgebreid geïnterpreteerd worden maar niet onbeperkt. De verwerking van persoonsgegevens voor activiteiten zoals mailingen en dergelijke, dient in een afgewogen verhouding te blijven staan tot het doel. Namelijk het terugwinnen van de betrokkene.

Het is daarbij belangrijk te vermelden dat deze bewaartermijnen los staan van bewaartermijnen die gelden voor het blokkeren van direct marketing of directmarketingkanalen, zoals direct mail of telemarketing. Deze zijn permanent en dus niet afhankelijk van looptijd of voertuig in bezit. Gevolg: persoonsgegevens bestaande uit naam, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer blijven bij blokkering tegen direct marketing dus wel in het klantenbestand staan, maar alleen om ervoor te zorgen dat de klant niet meer voor direct marketing wordt benaderd.

Verder staan deze bewaartermijnen, die het bewaren van persoonsgegevens voor marketing en sales betreffen, los van andere wettelijke bewaartermijnen voor een bepaald doel. Zo zullen persoonsgegevens gedurende 7 jaar dienen te worden bewaard voor de belastingdienst. Dit betekent dat bij een webshopaankoop de persoonsgegevens worden verwerkt voor een periode van 7 jaar voor de belastingdienst en binnen de 7 jaar kan er voor de doelstelling marketing en sales 4 jaar gebruik worden gemaakt van de persoonsgegevens voor marketing en sales (winback).





TOT **SLOT**

Het voordeel van deze bewaartermijnenstructuur is dat er niet wordt gekozen voor een 'one-size fits all' benadering. En de winbacktijd is afhankelijk van de soort transactie.

De hier benoemde bewaartermijnen zijn indicatief op basis van objectieve gegevens en vormen een branchestandaard. In specifieke gevallen zijn afwijkingen naar boven en naar beneden mogelijk. Zorg in die gevallen wel altijd voor een gedegen en zorgvuldige onderbouwing waarom er voor een bepaalde bewaartermijn wordt gekozen.





OVER INDI

Deze uitgave is tot stand gekomen vanuit de AVG-werkgroepen die door Vereniging INDI zijn georganiseerd.

Het INDI-platform is een initiatief van RAI Vereniging afdeling Auto's en BOVAG Autodealers. Het Interface NAW Dealers en Importeurs platform, kortweg INDI, vormt het centrale verzamel-, validatie en uitwisselpunt van NAW-gegevens voor importeurs en dealers binnen het merkkanaal. Door de collectieve inkoop van bronbestanden levert u dit aanmerkelijke kostenvoordelen op. Via een intelligente interface koppelt het DMS- of CRM-systeem met het INDI-platform. Vervolgens schoont INDI gegevens, vult de gegevens waar nodig aan en wisselt de volledig geactualiseerde informatie uit wanneer hiervoor toestemming is gegeven. INDI werkt nauw samen met RDC, zij staan garant voor de opslag, validering en uitwisseling van de klantgegevens. Zij registreren nauwkeurig het eigenaarschap en de afspraken rond het gebruik van de gegevens. U bent met INDI verzekerd van een betrouwbare borging van de gebruiksafspraken. Zo maken jaarlijkse audits bij het RDC onderdeel uit van deze borging. Vanzelfsprekend kunt u ook bij INDI rekenen op helder advies inzake het naleven van de regelgeving in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Het INDI-platform is een initiatief van RAI Vereniging afdeling Auto's en BOVAG Autodealers.

Disclaimer: De inhoud van deze uitgave is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Ondanks dit is het mogelijk dat de informatie die hier wordt gepubliceerd onvolledig of onjuist is, of fouten kan bevatten. Hoewel Vereniging INDI haar best doet om alle informatie zo goed en foutloos mogelijk aan te bieden, kan het niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele consequenties, voortkomend uit het gebruik van deze informatie.

VERENIGING INDI
LANGE DREEF 8
4131 NH VIANEN

☎ 0347-238004

✉ INFO@INDIPLATFORM.NL

🌐 WWW.INDIPLATFORM.NL