

Fragen an ...


Jörg Stegmann, TÜV SÜD Auto Plus GmbH, Geschäftsfeld Auto Consult

Was sollten Servicebetriebe beim einem Kundenansprechen zu Werbezwecken beachten?

Kunden dürfen nur angeschrieben werden, wenn Sie zugestimmt haben. Hierzu sollte jeder Kunde eine datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung unterschreiben.

Welche weitere Regelung des Datenschutzgesetzes sollte beachtet werden?

Unternehmen, in denen mehr als 9 Personen personenbezogene Daten elektronisch verarbeiten, müssen einen Datenschutzbeauftragten schriftlich benennen.

Welche Strafen drohen Unternehmen?

Grundsätzlich gilt hier: Die nicht-Bestellung eines Datenschutzbeauftragten kann mit bis zu 50.000 Euro bestraft werden. Kommt es zu einem Missbrauch kann dies mit bis zu 300.000 Euro bestraft werden.

Wie sollten Autohäuser mit dem Thema Datenschutz in der Praxis umgehen?

Autohäuser tun sich im Umgang mit diesem Thema vielfach sehr schwer, vor allem weil es in den Betrieben an der notwendigen Kapazität fehlt.

Datenschutz

Clever ausgelagert

Generell keine Zeit, viel zu viele Vorschriften, wer soll das denn auch noch übernehmen? Der TÜV SÜD identifiziert den Datenschutz in vielen Autohäusern und Werkstätten als klassisches Orchideen-Thema, das nur ungern angepackt wird. Das hat unter anderem eine Datenschutzstudie von TÜV SÜD und der Ludwig-Maximilians-Universität (LMU) München ergeben. Festgestellt wurde insbesondere ein Mangel an Informationen. Jeder fünfte Befragte hatte keinen Zugang zu entsprechenden Unterlagen. 14 Prozent der Mitarbeiter wurden erst gar nicht auf das Datengeheimnis verpflichtet.

Jörg Stegmann von TÜV SÜD Auto Plus kennt die Problematik im Umfeld Autohaus und sieht die Hindernisse bei der praktischen Umsetzung der Datenschutzanforderungen im Unternehmen: „Der Datenschutzbeauftragte hat weniger Zeit für seine eigentlichen Aufgaben und deswegen von vorherein einen schweren Stand bei den Kollegen, die seine Aufgaben teilweise übernehmen müssen.“ Für viele kleine und mittlere Autohäuser ist der Datenschutz eine große Herausforderung, weil ab einer gewissen Betriebsgröße ein Mitarbeiter für diese Aufgabe freigestellt und ständig geschult werden muss, so Stegmann (siehe Kurzinterview links). Zu Beginn müssen TÜV SÜD-Schätzungen zufolge mindestens 20 Prozent der Arbeitszeit für die zusätzliche Aufgabe verwendet werden. Die Experten des Prüfdienstleisters bieten daher Autohaus- und Werkstattkunden einen besonderen Service: Die Unternehmen können die Aufgaben rund um den Datenschutz outsourcen. TÜV

SÜD Auto Plus unterstützt seine Kunden den Angaben zufolge von der Beratung über Schulungen und Audits bis hin zur kompletten Übernahme aller Pflichten eines Datenschutzbeauftragten. „Wer den Datenschutz komplett ausgelagert, hat zudem den Vorteil, dass er seinen Kunden signalisieren kann: Ihre Daten sind bei uns sicher – das signalisiert TÜV SÜD“, so Stegmann.

Der externe Datenschutzbeauftragte ist nur ein Teil der Servicepalette rund um sichere personenbezogene Daten. Kunden können zwischen drei verschiedenen Modulen wählen:

- ✓ Erstes Modul: die reine Beratung für Unternehmen, die sich darüber informieren möchten, ob sie beim Datenschutz alles richtig machen.
- ✓ Modul zwei: Beratung und Bereitstellen des externen Datenschutzbeauftragten.
- ✓ Modul drei bildet den Seminarbaustein, mit dem Autohäuser und Werkstätten ihre Mitarbeiter umfassend zu allen Datenschutzfragen schulen können.

Autohäuser profitieren beim TÜV SÜD besonders von der jahrzehntelangen Partnerschaft mit den Autohäusern. „Wir kennen die Geschäftsabläufe, die aktuellen elektronischen Datenverarbeitungssysteme und damit die Kernpunkte, wenn es um den Datenschutz im Autohaus geht“, betont Stegmann. Zu den Servicebausteinen informierte das Unternehmen bereits auf der IAA im vergangenen Jahr.



Die Hilfetaste drücken – TÜV SÜD Auto Plus bietet professionelle Unterstützung

Bild: Cacheman / shutterstock

Ausbau der Beratungskompetenz



Bilder: TÜV Süd

Patrick Fruth leitet den Bereich Consulting & Audit

Kompetente Beratung. Mehr Sicherheit. Mehr Wert – unter dem Motto und mit diesem Anspruch bietet TÜV Süd den Werkstatt- und Autohauskunden professionelle Services an. So können sich diese um das kümmern, wovon sie am meisten verstehen: die Wünsche ihrer Kunden und

die Fahrzeugtechnik. Das Dienstleistungsportfolio beim TÜV Süd ist breit gefächert. Eine Schlüsselrolle bildet der stark wachsende Bereich Consulting und Audit. Experten beraten Servicebetriebe bei Themen von A wie Arbeitsschutz über G wie Gebrauchtwagenstrategie bis Z wie Zertifizierung. Mit einer Personalie unterstreicht TÜV SÜD aktuell seinen Anspruch zum weiteren Ausbau der Beratungsleistungen: Als Mitglied der Geschäftsleitung des Tochterunternehmens Auto Plus verantwortet Patrick Fruth seit Anfang Februar den Bereich Consulting & Audit. Fruth ist den Angaben zufolge ein ausgewiesener Automobilexperte und kennt sich im Handel sowie auf Herstellerebene aus. Er war z.B. bei Daimler und als Mitglied der Geschäftsführung bei A.T.U. maßgeblich an der Umstrukturierung des Technischen Kundendienstes zum Service Europa beteiligt. Laut TÜV SÜD demnach der richtige Mitarbeiter für ein bedeutendes Geschäftsfeld: Unternehmen benötigen neben überzeugenden Strategien auch umsetzungsstarke Persönlichkeiten.

Elektromobilität

Praxistest für marktreife Stromer

TÜV SÜD will die Alltagstauglichkeit aller 2012 auf dem Markt zur Verfügung stehenden Elektrofahrzeuge testen. Zum Auftakt stand eine knapp 50 Kilometer lange Tour durchs Voralpenland bei minus dreizehn Grad auf dem Programm: Unter anderen machten sich die Modelle Tesla Roadster, Fiat Karabag, Smart electric drive, A-Klasse EcoDrive, Peugeot iOn sowie Citroën C-Zero auf den Weg von München zum ersten Praxistest auf die rund 50 Kilometer lange Strecke zum Starnberger See und zurück. Den Start und das Ende zur kalten Jahreszeit anzusetzen, hat übrigens Methode: Gerade bei Minusgraden geraten Elektroautos nicht zuletzt aufgrund des hohen Stromverbrauchs der Heizung schnell an ihre Leistungsgrenzen. Die Reichweite ist neben dem hohen Anschaffungspreis

bisher die größte Hürde, erklärte das Unternehmen. Die Testreihe führt der Prüfdienstleister mit Next Generation Mobility (NGM) durch. Am Ende soll die Ermittlung realitätsnaher Reichweiten von E-Fahrzeugen für die Programmierung einer eigenen Flotten-Software stehen. Dazu führt man Praxistests mit Messparametern wie Ladekurven, Fahrverhalten, Fahrprofilen und Temperatur durch, um die je nach Anforderung sparsamsten Fahrzeuge zu ermitteln. „Wir wollen unsere Praxiserfahrungen in ein Konzept gießen“, erklärte Tim Ruhoff von NGM. Mit der Integration der Daten in eine Firmen-CarSharing-Software will man dem Nutzer so alle Berechnungen abnehmen und das passende Fahrzeug präsentieren.

TÜV SÜD-Kontakt

TÜV SÜD Auto Service

Wolfgang Eichler
Tel. 0 89/57 91-16 52, Fax -23 81
wolfgang.eichler@tuev-sued.de

Jürgen Wolz
Tel. 0 89/57 91-23 20, Fax -23 81
juergen.wolz@tuev-sued.de

Thomas Gensicke
Tel. 0 711/72 20-84 73, Fax -84 88
thomas.gensicke@tuev-sued.de

TÜV SÜD-Training

Weiterbildungsangebote im Netz:

✓ TÜV SÜD:

www.tuev-sued.de/akademie_de/lehrgaenge_und_trainings

Schadenabwicklung: An fünf Niederlassungen der TÜV SÜD Akademie werden Schulungen zu einem unverzichtbaren Thema für Servicebetriebe angeboten: Der viertägige Lehrgang „Optimierte Schadenabwicklung im Autohaus“ ist insbesondere für die Betriebe interessant, die sich Know-how im Bereich Karosserie & Lack angeeignet haben. Der Lehrgang findet in Augsburg, Frankfurt am Main, Regensburg, Ulm und Würzburg statt. Auf dem Lehrplan stehen wichtige Aspekte zum Schaden- und Versicherungsrecht, Kundenmanagement sowie der Schadenabwicklung. Referenten sind der Rechtsanwalt, Dozent und Buchautor Joachim Otting sowie Roland Krüger. Werkstätten mit Expertise im Bereich K&L dürften mittels einer Weiterbildung den internen Aufwand bei der Schadenabwicklung reduzieren und einen Mehrwert durch professionelle Kundenbindung erreichen.