



# Shell Card Datenschutz (1/2)



## HINWEISE ZUM DATENSCHUTZ

Zum 25. Mai 2018 trat ein neues europäisches Datenschutzrecht in Kraft, die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/de/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>. Aufgrund des neuen Datenschutzrechtes sind wir angehalten, Sie in transparenter Weise darüber zu informieren, welche Daten wir bei Nutzung der „Shell Card“ im Rahmen unserer Kundenbeziehung verarbeiten.

### Verantwortliche

Verantwortliche für die Datenverarbeitung ist

euroShell Deutschland GmbH & Co KG  
Suhrenkamp 71-77  
22335 Hamburg  
Geschäftsführung: Felix Faber (Vorsitzender), Silke Evers, Sönke Kleymann, Malte Witthoff

### Datenschutzkontakt

Wir sind unserer gesetzlichen Pflicht nachgekommen und haben eine Datenschutzbeauftragte bestellt. Kontakt können Sie unter der E-Mail-Adresse [datenschutz@shell.com](mailto:datenschutz@shell.com) aufnehmen. Diese E-Mail-Adresse ist aus Vertraulichkeitsgründen nur an die für den Datenschutz zuständigen Personen im deutschen Shell-Konzern weitergeleitet.

### Aufsichtsbehörde

Die für uns zuständige Datenschutz-Aufsichtsbehörde ist der Landesdatenschutzbeauftragte Hamburg ([www.datenschutz-hamburg.de](http://www.datenschutz-hamburg.de)).

An diese können Sie sich auch mit Beschwerden wenden.

## ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUM DATENSCHUTZ

### Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen. Als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung sowie zu einer Kennnummer identifiziert werden kann.

Personenbezogene Daten können in unserer Kundenbeziehung sein: Firmenname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefon-Mobilnummer, Ansprechpartner, Informationen zu Ihrem Fuhrpark, Vertrags- sowie Transaktionsdaten (daraus abgeleitet möglich: Bewegungsdaten), Rechnungsinformationen und Informationen zum Tankverhalten, Daten aus Kooperationsverhältnissen wie z. B. mit Mautanbietern, Bonitäts- und Kommunikationsdaten, Informationen, um Ihr Anliegen bearbeiten zu können, Informationen aus Straf- oder Ordnungswidrigkeitenverfahren, Daten aus einem Beschwerdeverfahren Ihrerseits, Inkassodaten, Fraud-Daten, Informationen aus einem Datenschutzvorfall, RFID-Nummern, Marketing- und Sprachpräferenzen, Projektdaten, Versicherungsdaten.

Die 19-stellige einmalig vergebene Tankkartennummer der Shell Card ist personenbezogen, da sie einer bestimmten Person zugeordnet werden kann – in der Regel Ihren Mitarbeitern oder Ihren Kunden, bzw. den Fahrern Ihrer Kunden.

### Betroffene

Wenn Sie als unser Kunde nicht direkt betroffen sind, sondern Ihre Mitarbeiter, bzw. Ihre Kunden, dann können Sie gerne auf unsere Informationen zum Datenschutz hinweisen.

Sofern Sie mit uns als Arbeitnehmer eines Kunden einen Tankkartenvertrag abgeschlossen haben, ist die Abwicklung des Kartenvertrages an einen externen Dienstleister ausgliedert, mit dem eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung besteht, Art. 28 DSGVO. Mit Ihrem Arbeitgeber tauschen wir die für diesen Service notwendigen Informationen aus, z. B. ob ein Arbeitsverhältnis besteht und ob keine Zahlung der Rechnung erfolgte, Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

### Erforderlichkeitsgrundsatz

Ein wesentlicher Grundsatz des bisherigen Datenschutzrechtes findet sich auch in der DSGVO wieder – der Erforderlichkeitsgrundsatz. Danach ist Datenverarbeitung zulässig, wenn die Daten für die bestimmte Verarbeitung unbedingt gebraucht werden.

### Rechtmäßigkeit der Verarbeitung

Die Datenverarbeitung ist nur rechtmäßig, wenn insbesondere

- die Verarbeitung für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist, die auf Anfrage der betroffenen Person erfolgen (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO);
- die Verarbeitung zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich ist, sofern nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen, insbesondere dann, wenn es sich bei der betroffenen Person um ein Kind handelt (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO), oder
- die betroffene Person ihre Einwilligung zu der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke gegeben hat (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO).

Im Rahmen unserer Kundenbeziehung gilt regelmäßig Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO als Rechtsgrundlage.

### Speicherdauer

Wir sind aufgrund handels- und steuerrechtlicher Vorgaben verpflichtet, Ihre Rechnungs-, Zahlungs- und Bestelldaten für die Dauer von zehn Jahren zu speichern, z.B. § 14 b Umsatzsteuergesetz ([https://www.gesetze-im-internet.de/ustg\\_1980/\\_14b.html](https://www.gesetze-im-internet.de/ustg_1980/_14b.html)). Allerdings nehmen wir nach 3 Jahren Inaktivität eine Einschränkung der Verarbeitung vor, d. h. Ihre Daten werden nur zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben eingesetzt.

### Auftragsverarbeitung

Wenn wir die Daten im Auftrag verarbeiten lassen, sind wir verpflichtet, mit den Dienstleistern eine besondere Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abzuschließen und den Dienstleister nachweisen zu lassen, dass er mit Ihren Daten ordnungsgemäß umgeht, Art. 28 DSGVO.

Aber nicht jeder Einsatz von Dienstleistern unterliegt Art. 28 DSGVO. Wir prüfen bei jedem Einsatz ganz genau, ob Art. 28 DSGVO Anwendung findet oder nicht. Mit Dienstleistern, die ihren Hauptsitz außerhalb der Europäischen Union oder außerhalb der

Mitgliedsstaaten haben, die von der Europäischen Kommission als sichere Drittstaaten anerkannt sind, wie bspw. Island, Liechtenstein, Norwegen oder Kanada, werden wir die aktuellen Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission im Auftraggeber-Auftragnehmer-Verhältnis (Controller-Processor) zugrunde legen.

Wir selber sind nicht im Rahmen der Auftragsverarbeitung für Sie tätig.

### Gemeinsam Verantwortliche

In einigen Kundenkonstellationen gelten Sie und wir als gemeinsam Verantwortliche gemäß Art. 26 DSGVO. Sollte dies der Fall sein, kommen wir separat auf Sie zu.

### Ihre Rechte

Sie haben folgende Rechte uns gegenüber, sofern Sie selber als betroffene Person gelten. Ansonsten gelten die Rechte für Ihre Mitarbeiter oder Kunden:

- Recht auf Auskunft
- Recht auf Berichtigung oder Löschung
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
- Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung
- Recht auf Widerruf der Einwilligung

Alle Rechte werden aber nicht uneingeschränkt gewährt.

Das Recht auf Datenübertragbarkeit findet nach unserer Auffassung in unserer Kundenbeziehung keine Anwendung.

## DATENVERARBEITUNG BEI NUTZUNG DER „SHELL CARD“

Wir verarbeiten alle Daten, die erforderlich sind, um Ihnen die Kartennutzung zu ermöglichen. Sie können neben dem Bezug von Kraftstoffen verschiedene Dienstleistungen und weitere Produkte mit der „Shell Card“ in Anspruch nehmen und beziehen.

### Kartenprägung und -versand

Die Prägung der Tankkarten ist an einen externen Dienstleister mit Sitz in Deutschland ausgliedert, Art. 28 DSGVO.

Sofern wir die „Shell Card“ an die privaten Adressen Ihrer Mitarbeiter versenden, können Sie wählen, ob diese Adressen nach dem Versand gelöscht werden sollen.

### Shell Fleet Hub

Über das Portal Shell Fleet Hub können Sie jederzeit Karten bestellen oder sperren, neue Benutzer hinzufügen, Kartengruppen verwalten sowie Kartendaten ändern bzw. die PIN anfordern. Die PIN wird dabei verschlüsselt im System hinterlegt.

Bei Shell Fleet Hub sind Sie selbst für die Administration der Anwendungen und für die Administration der Nutzer verantwortlich, ebenso für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen gegenüber den Nutzern.

Shell Fleet Hub wird auf Systemen eines Dienstleisters betrieben, mit dem wir eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen haben, Art. 28 DSGVO.

Über Shell Fleet Hub werden Ihnen auch Ihre Rechnungen zur Verfügung gestellt. Diese werden bei einem externen Dienstleister aufbereitet, mit dem wir einen entsprechenden Vertrag zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen haben, Art. 28 DSGVO.

Der Kundenservice hat nur zu Support-Zwecken Zugriff auf Ihr Shell Fleet Hub-System, wenn Sie hierzu Ihre Einwilligung geben. Veränderungen kann der Kundenservice nicht vornehmen, sondern Sie nur navigieren.

### Bulk Card Interfaces (BCI)

Bei großen Kartenbestellungen stellen wir Ihnen die Anwendung BCI (Excelbasiert) zur Verfügung, mit der Sie die Tankkarten und auch eine dazugehörige PIN bestellen können. Die PIN wird dabei verschlüsselt in das Kartensystem übertragen.

### PIN

Die Eingabe der vierstelligen PIN (Personal Identification Number) ist für den Bezug der meisten Dienste und Produkte über die „Shell Card“ notwendig. Sie können die PIN dreimal falsch eingeben, danach wird die Karte zur Nutzung gesperrt.

Es gibt 3 Arten von PINs;

- zum einen die zufällig generierte PIN,
- die PIN, die für Ihre gesamte Kundennummer hinterlegt wird (Flotten-PIN)
- oder die so genannte Wunsch-PIN, die für jede „Shell Card“ individuell bestimmt werden kann.

Die Flotten-PIN kann über Shell Fleet Hub/BCI und über ein Verschlüsselungsformular bestellt werden, die Wunsch-PIN grundsätzlich nur über Shell Fleet Hub/BCI.

Sollten Ihnen die PIN per PIN-Brief zukommen, ist für die Erstellung von uns ein Dienstleister im Sinne des Art. 28 DSGVO beauftragt.

Es besteht auch die Möglichkeit der Zusendung der PIN per E-Mail (so genannte ePIN).

Bitte lassen Sie uns Ihre PIN nicht in Klarschrift zukommen, wir dürfen diese nicht kennen.

### Bonitätsprüfung

Da wir bei der Zahlungsmodalität „Zahlung im Nachhinein“ in Vorleistung treten, sind wir berechtigt, eine Bonitätsprüfung vorzunehmen, indem wir bei Auskunfteien Informationen einholen, die Aussagen über eine statistische Zahlungswahrscheinlichkeit zulassen. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

Sofern wir kein Kreditrisiko eingehen, sind wir zur Anfrage bei einer Auskunftei nicht berechtigt und nutzen diesen Service auch nicht.

### Rechnungen

Der Druck der Rechnungen ist an einen Dienstleister im Rahmen der Auftragsverarbeitung mit Sitz in der Europäischen Union ausgelagert, Art. 28 DSGVO.



# Shell Card Datenschutz (2/2)



## Inkasso

Sofern wir keinen rechtzeitigen Zahlungseingang feststellen können, sind wir berechtigt, Inkassounternehmen oder Rechtsanwälte zum externen Forderungseinzug zu beauftragen. Bei der Beauftragung von Kanzleien stellt dies keine Auftragsverarbeitung im Sinne des Art. 28 DSGVO dar. Beim Inkassoauftrag werden nur die für den Forderungseinzug erforderlichen Informationen übermittelt.

## Kartensperrung

Die Karten können von Ihrer Seite gesperrt werden, aber auch wir können Ihre Karten zeitweise oder endgültig sperren, insbesondere wenn fällige Rechnungen nicht gezahlt worden sind, aber auch aus Sicherheitsgründen, wenn Ihre „Shell Card“ möglicherweise kopiert und missbräuchlich eingesetzt wurde, Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO.

## Betrugsfälle

Die Sicherheit bei Bezugsvorgängen mit der „Shell Card“ wird durch Spezialteams gewährleistet, die auffälliges Verhalten registrieren und Fuhrparkmanager umgehend informieren. Insoweit werden Daten entsprechend ausgewertet, Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b und f, Art. 22 DSGVO.

## Strafanzeigen

Der Kundenservice wird durch ein Shell-Unternehmen in Polen im Namen und auf Rechnung der euroShell Deutschland GmbH & Co KG durchgeführt. Innerhalb der Shell-Gruppe gelten verbindliche Unternehmensrichtlinien zum Datenschutz, sodass es hier keiner Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung bedarf.

Im Customer Service Center ist ein eigenes Datenschutzteam implementiert.

## Mehrwertsteuerrückerstattung

Wir bieten Ihnen in Zusammenarbeit mit FDE A/S den Service der Mehrwertsteuerrückerstattung an ([www.fde.dk/de](http://www.fde.dk/de)). Insoweit kommt es zu einem erforderlichen Datenaustausch.

## Maut

Im Rahmen der Mautabwicklung erfolgt ein erforderlicher Datenaustausch über Mautdienstleister wie Ages Maut System GmbH & Co. KG ([www.ages.de/de](http://www.ages.de/de)) und dann mit dem Mautbetreiber TollCollect GmbH ([www.toll-collect.de](http://www.toll-collect.de)). Dies gilt für Deutschland. In Belgien bspw. wird die Maut von FDE A/S betrieben ([www.fde.dk/de](http://www.fde.dk/de)). Ages Maut System GmbH & Co. KG ist für uns als Dienstleister im Rahmen des Art. 28 DSGVO tätig.

Zudem kann die Maut in einigen Ländern über die Eurovignette gekauft werden ([www.eurovignettes.eu/portal/de/welcome](http://www.eurovignettes.eu/portal/de/welcome)), die über die Ages Maut System GmbH & Co. KG abgerechnet wird. In Belgien gibt es die Möglichkeit, die Maut über Satellic zu zahlen ([www.satellic.be/de-DE](http://www.satellic.be/de-DE)).

Wir haben keinen Einfluss auf die Datenverarbeitung bei den Mautbetreibern, sondern stellen Ihnen nur über die „Shell Card“ die Möglichkeit zur Bezahlung der Maut zur Verfügung.

## Pannenhilfe

Im Rahmen der Inanspruchnahme der ADAC Pannenhilfe erfolgt ein erforderlicher Datenaustausch mit der ADAC TruckService GmbH & Co. KG. Die „Shell Card“ dient als Zahlungsmittel. Wir geben die Information weiter, ob die „Shell Card“ einsetzbar ist.

## LapID

Wenn Sie den Service „Führerscheinüberprüfung“ durch unseren Kooperationspartner LapID Service GmbH nutzen, sind Sie Auftraggeber gegenüber der LapID Service GmbH ([www.lapid.de](http://www.lapid.de)). Sie können für die Nutzung dieses Services die „Shell Card“ als Zahlungsmittel einsetzen. Wir erhalten keine Informationen über die Personen (in der Regel Ihre Mitarbeiter), die die Führerscheinüberprüfung vornehmen.

Wir haben mit LapID Service GmbH einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen, Art. 28 DSGVO.

## e-Mobility

Wenn Sie die Leistung zum Bezug von Elektrizität an Ladesäulen für Elektrofahrzeuge (e-Mobility) nutzen, treten wir Ihnen gegenüber als Verkäufer auf. Der Service wird von Shell EV Charging Solutions B.V., ([www.shellrecharge.com](http://www.shellrecharge.com)) bereitgestellt.

Für die Abrechnung der Leistung findet ein Datenaustausch zwischen uns und Shell Recharge Solutions statt. Die Datenübermittlung umfasst die für e-Mobility aktivierte RFID-Nummer, die Tankkartennummer und Transaktionsdetails.

## KOMMUNIKATION

### E-Mail-Kommunikation

Unsere Kommunikation mit Ihnen baut vor allem auf der E-Mail-Kommunikation auf. Die E-Mail-Kommunikation wird direkt zur Kundenakte gespeichert, ebenso erfolgt die E-Mail-Versendung direkt aus dem Kundeninformationssystem.

Bitte beachten Sie auch, dass der E-Mail-Versand in der Regel unverschlüsselt erfolgt. Einige Anhänge (z.B. Rechnungskopien) werden von uns mit einem Passwort verschlüsselt. Falls Sie hier eine gänzlich andere Kommunikation wünschen, lassen Sie uns das gerne wissen. Wir bemühen uns, Ihren Anforderungen nachzukommen.

### Telefonischer Kontakt

Der telefonische Kontakt läuft übers Internet, über VoIP (Voice over Internet Protocol). Telefonate werden ohne Ihre Einwilligung nicht aufgezeichnet.

### WhatsApp

Wir nutzen aus Datenschutzgründen kein WhatsApp für die geschäftliche Kommunikation.

### Support

Um den Vertrag mit Ihnen durchzuführen, müssen wir mit Ihnen in Kontakt treten können (Support).

Ihre E-Mail-Adresse benötigen wir z. B. für die Zusendung von Dokumenten oder für die Beantwortung von Fragen. Ebenso nutzen wir Ihre Telefonnummer für Beantwortung von Fragen oder andere Themen aus dem Vertrag.

Sie können Medien für Supportzwecke ausschließen, aber ein Medium muss für die Kommunikation in der Kundenbeziehung verbleiben.

## Werbung

Sofern wir Ihnen werbliche Informationen per E-Mail zukommen lassen, holen wir uns hierfür separat Ihre ausdrückliche Zustimmung ein. Sie können die Einwilligung zur werblichen Ansprache jederzeit ohne Angaben von Gründen mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a und 7 Abs. 3 DSGVO, § 7 Abs. 2 UWG.

Sofern wir mit Ihnen wegen der für Sie interessanten, werblichen Informationen telefonisch in Kontakt treten, reicht in der Regel die mutmaßliche Einwilligung, § 7 Abs. 2 UWG.

Für werbliche Informationen per Post ist keine Einwilligung notwendig, Sie können hiergegen Widerspruch einlegen.

Die Plattform MarketHub (<https://www.markethub.shell.com/>) beinhaltet Informationen über unsere Produkte und Dienstleistungen sowie Marketing Materialien. Bei der Nutzung können verschiedene Daten verarbeitet werden, z. B. Ihre Marketingpräferenzen. Über diese Plattform können Sie uns auch Informationen über Interessenten zur Verfügung stellen.

Innerhalb des Shell-Konzerns tauschen wir Daten für Werbezwecke aus und reichern unsere Kundendatenbank mit diesen Daten an. Sie können dagegen Widerspruch einlegen.

## ERGÄNZENDE INFORMATIONEN

### Unsere Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig im Datenschutz geschult, um die Vorgaben der DSGVO umzusetzen.

### Technische und organisatorische Maßnahmen

Wir haben ein Sicherheitskonzept implementiert und umgesetzt. Dieses wird regelmäßig auf Nachhaltigkeit überprüft.

### Clubsmart

Für das Clubsmart Programm ist die Shell Deutschland GmbH verantwortlich. Sofern Sie an dem Clubsmart-Kundenprogramm teilnehmen, informieren Sie sich bitte hier (<https://www.shellsmart.com/smart/content?site=de-de&cid=privacy>).

### Internetseite

Verantwortliche für die Internetseite [www.shell.de/shellcard](http://www.shell.de/shellcard) ist die Shell Deutschland GmbH, Suhrenkamp 71 – 77, 22335 Hamburg.

### Shell Tankstellen

Die Shell Tankstellen werden in der Regel von selbständigen Unternehmern betrieben. Ein Datenaustausch erfolgt nur bei Vorliegen einer entsprechenden Rechtsgrundlage oder mit Ihrer Einwilligung.

### Version

Diese Version der Datenschutzhinweise ist ab dem 14. November 2018 gültig.



### Haben Sie Fragen?

Unsere Datenschutzbeauftragte **Stephanie Iraschko-Luscher** steht Ihnen jederzeit und gerne für Ihre Fragen zur Verfügung.

**E-Mail: [datschutz@shell.com](mailto:datschutz@shell.com)**