

NUTZUNGSBEDINGUNGEN LAUDA AI VOICE AGENT

Allgemeine Hinweise

Datenschutz hat einen hohen Stellenwert für die LAUDA DR. R. WOBSER GMBH & CO. KG (LAUDA). Der auf dieser Website eingebundene KI-gestützte Sprachassistent (nachfolgend „Voice Agent“) ergänzt unser digitales Serviceangebot und ermöglicht es Ihnen, unkompliziert mit uns in Kontakt zu treten. Die Nutzung des Voice Agent ist freiwillig und setzt Ihre ausdrückliche Einwilligung voraus. Nachfolgend erfahren Sie, welche Daten dabei erhoben werden, auf welcher Rechtsgrundlage dies erfolgt und welche Rechte Ihnen zustehen.

Kontaktdaten bei LAUDA

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung, sonstiger in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union geltenden Datenschutzgesetze und anderer Bestimmungen mit datenschutzrechtlichem Charakter ist die:

LAUDA DR. R. WOBSER GMBH & CO. KG
Laudaplatz 1 · 97922 Lauda-Königshofen · Deutschland
Tel.: +49 (0)9343 503-0 · E-Mail: info@lauda.de

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten: dsb-services@ingdilligenz.de

Sie können sich jederzeit bei allen Fragen und Anregungen zum Datenschutz direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

KI-gestützter Sprachassistent

Bei dem auf dieser Website eingebundenen Assistenten handelt es sich um ein automatisiertes, KI-gestütztes System – nicht um eine menschliche Mitarbeiterin oder einen menschlichen Mitarbeiter von LAUDA. LAUDA betreibt diesen Assistenten als Anwender einer durch einen zertifizierten Drittanbieter bereitgestellten KI-Lösung und ist in diesem Sinne als Betreiber – nicht als Anbieter – einzustufen.

Für den Betrieb des Voice Agent setzen wir die Technologie von ElevenLabs ein. Anbieter und Auftragsverarbeiter ist die Eleven Labs Inc., 169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016, USA. Im Rahmen der Nutzung des Voice Agent werden Daten außerhalb der Europäischen Union verarbeitet – insbesondere in den USA, in der EU und in Singapur. Die Auswahl des jeweiligen Verarbeitungsstandorts erfolgt durch ElevenLabs anhand von Latenz- und Performancekriterien. Im Rahmen der Nutzung werden Sprachdaten erhoben und verarbeitet. Da die menschliche Stimme gemäß Art. 9 DSGVO als biometrisches Datum einzustufen ist, erfolgt die Verarbeitung ausschließlich auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, die Sie zu Beginn jedes Gesprächs aktiv erteilen müssen. Ohne diese Einwilligung ist eine Nutzung des Voice Agent nicht möglich.

Als Auftragsverarbeiter setzt ElevenLabs weitere Sub-Prozessoren ein, darunter OpenAI und Anthropic (KI/LLM-Dienste), Amazon Web Services und Google Cloud (Hosting) sowie Hive (Content-Moderation) – teilweise mit Sitz in den USA. Eine vollständige und aktuelle Liste der eingesetzten Sub-Prozessoren ist abrufbar unter: <https://compliance.elevenlabs.io/subprocessors>

Die Rechtmäßigkeit dieser Drittlandübermittlung ist durch folgende Mechanismen sichergestellt:

EU-US Data Privacy Framework (DPF): Eleven Labs Inc. ist aktiv zertifiziert (Erstzertifizierung: 9. Februar 2026, gültig bis 9. Februar 2027, Scope: HR- und Non-HR-Daten). Der Eintrag ist einsehbar unter: <https://www.dataprivacyframework.gov/list> (Eintrag „ElevenLabs“).

EU-Standardvertragsklauseln (SCC): Ergänzend wurden EU-Standardvertragsklauseln (Controller-to-Processor-Modul, geltendes Recht: Irland) vereinbart, inklusive UK-Addendum und Anpassungen für die Schweiz. Die SCCs werden mit Wirksamwerden des DPA automatisch geschlossen (DPA § 11).

Grundlage der Auftragsverarbeitung ist das Data Processing Addendum (DPA) von ElevenLabs vom 8. April 2026, abrufbar unter: <https://elevenlabs.io/dpa>. Verantwortlicher im Sinne der DSGVO ist die LAUDA DR. R. WOBSEY GMBH & CO. KG; Auftragsverarbeiter ist die Eleven Labs Inc. Die Speicherdauer von Sprachdaten bei ElevenLabs beträgt 42 Tage.

Das System ist gemäß EU AI Act der Risikokategorie „begrenzt Risiko“ zuzuordnen. Daraus ergibt sich die Verpflichtung, Sie zu Beginn jedes Gesprächs über den Einsatz von KI zu informieren und Ihre Einwilligung einzuholen. Eine vollständige Übersicht der eingesetzten Technologien und Drittanbieter finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.

Erhebung und Verarbeitung von Gesprächsdaten

Im Rahmen der Nutzung des Voice Agent werden personenbezogene Daten erhoben und verarbeitet. Jedes Gespräch wird vollständig transkribiert und gespeichert. Am Ende eines jeden Gesprächs erstellt der Assistent automatisch eine strukturierte Zusammenfassung, die Anliegen, Gesprächsinhalt und Ergebnis enthält.

Die aufgezeichneten Sprachdateien (Audiodateien) werden nach erfolgter Transkription bis zu sechs Wochen gespeichert und danach dauerhaft gelöscht.

Da die menschliche Stimme gemäß Art. 9 DSGVO als biometrisches Datum einzustufen ist, erfolgt die Verarbeitung Ihrer Spracheingabe ausschließlich auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO), die Sie zu Beginn des Gesprächs erteilen. Ohne diese Einwilligung ist eine Nutzung des Voice Agent nicht möglich. Ob und in welchem Umfang Ihre Daten weiterverarbeitet werden, hängt vom Ausgang des Gesprächs ab.

Gesprächsausgänge und Speicherfristen

Gesprächsergebnis	Verarbeitung und Speicherdauer
Anliegen erfolgreich bearbeitet	Löschung oder vollständige Anonymisierung innerhalb von sechs Wochen
Anliegen nicht abschließend gelöst	Übernahme in ein Support-Ticket ausschließlich mit Ihrer Einwilligung; anschließende Löschung im Voice Agent
Weiterführender Beratungsbedarf erkannt	Übernahme in das CRM-System ausschließlich mit Ihrer Einwilligung; anschließende Löschung im Voice Agent

Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt in keinem Fall ohne Ihre vorherige, ausdrückliche Zustimmung. Gesetzliche Aufbewahrungsfristen bleiben unberührt.

Erhebung der E-Mail-Adresse

Der Voice Agent kann im Gesprächsverlauf Ihre E-Mail-Adresse abfragen. Dies erfolgt ausschließlich in zwei klar definierten Szenarien: Zum einen bietet der Assistent nach erfolgreich bearbeitetem Anliegen optional an, eine Gesprächszusammenfassung per E-Mail zuzusenden. Zum anderen wird eine E-Mail-Adresse benötigt, sofern Sie einer Datenübernahme in ein Support-Ticket zugestimmt haben. In beiden Fällen wird der Zweck transparent kommuniziert. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Eine darüber hinausgehende Nutzung findet nicht statt.

Rechtsgrundlagen

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen des Voice Agent erfolgt auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO (Sprachdaten) sowie Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (sonstige Gesprächs- und Kontaktdaten). Jede weiterführende Datenübernahme setzt eine gesonderte, ausdrückliche Einwilligung voraus.

Rechte der betroffenen Person

Sie haben jederzeit das Recht auf Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten sowie auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der bis dahin erfolgten Verarbeitung berührt wird.



Bei Anfragen dieser Art wenden Sie sich bitte an: datenschutz@lauda.de

Änderungen dieser Nutzungsbedingungen

LAUDA behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen bei Änderungen der gesetzlichen Anforderungen anzupassen – insbesondere vor dem Hintergrund der dynamischen Rechtsentwicklung im Bereich KI. Die jeweils gültige Version ist auf der Website von LAUDA abrufbar.