

Transdev-Datenschutzerklärung

Inhalt

1.	Wer sind wir?.....	3
2.	Wann verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten?	4
3.	Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?	6
4.	Wie kommen wir an Ihre Daten?	8
5.	Warum verarbeiten wir Ihre Daten?	8
6.	Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?	9
7.	Mit wem teilen wir Ihre Daten?	10
8.	Welche Datenschutzrechte haben Sie?	12
9.	Soziale Medien.....	14
10.	Automatisierte Entscheidungsfindung.....	14
11.	Änderung dieser Datenschutzerklärung.....	14
12.	Fragen, Beschwerden und Kontakt.....	14

1. Wer sind wir?

Transdev Nederland Holding N.V. (Transdev) ist eines der größten Mobilitätsunternehmen in den Niederlanden. Von Bussen, Bahnen und Taxis bis hin zu Krankenwagen und sogar selbstfahrenden Shuttles – unsere Fahrzeuge sind überall in den Niederlanden zu finden. Wir arbeiten mit verschiedenen Unternehmen und bekannten Marken wie Connexxion, Hermes und Witte Kruis zusammen. Wenn wir im Folgenden Transdev schreiben, meinen wir alle diese Unternehmen und Marken.

Einen Überblick über die aktivsten Transdev-Unternehmen und -Marken finden Sie unten, wenn Sie auf „Mehr lesen“ klicken.

In dieser Datenschutzerklärung werden die folgenden Fragen beantwortet:

- Welche Ihrer personenbezogenen Daten verarbeitet werden, wenn Sie die Dienste von Transdev nutzen und/oder eine seiner Websites besuchen.
- Zu welchem Zweck Transdev diese Daten verarbeitet.
- Welche Rechte Sie bei dieser Verarbeitung haben.

Um die Informationen übersichtlich zu halten, ist jedes Thema in zwei Informationsebenen unterteilt. Auf der ersten Ebene lesen Sie die wichtigsten Informationen. Möchten Sie mehr wissen? Dann können Sie die Datenschutzerklärung auch herunterladen.

Mehr Information

Transdev ist der Ansprechpartner für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten, die Transdev von Ihnen verarbeitet. Gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des niederländischen Polizeidatengesetzes (Wet Politiegegevens, WPG) ist Transdev die für die Daten verantwortliche Partei. Wenn Sie mit einer ÖV-Chipkarte, Geldkarte oder Kreditkarte fahren, sind Transdev und TransLink gemeinsam für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten verantwortlich.

Transdev arbeitet mit einer Reihe verschiedener Unternehmen und Marken zusammen. So bietet Transdev beispielsweise unter den Namen Connexxion, Breng, OV Regio IJsselmond und Bravo Beförderungsleistungen an. Wir bieten auch Beförderungen unter unserem eigenen Namen – Transdev – an. Unter dem Namen Bravo betreibt Transdev mit der Tochtergesellschaft Hermes zusammen mit einem anderen Unternehmen den Busverkehr in Brabant.

Die Namen der Unternehmen und Marken können sich im Laufe der Zeit aufgrund von öffentlichen Ausschreibungen ändern. Die Beförderung erfolgt auch unter Markennamen, die zum Verkehrsgebiet gehören, wie z. B. Breng in der Region Arnheim – Nimwegen. Den Namen des Beförderers finden Sie dann weder auf dem Material noch im Fahrplan oder direkt auf der Website.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob Sie von Transdev oder einer Tochtergesellschaft befördert wurden, können Sie sich jederzeit an unseren Kundendienst wenden.

Transdev betreibt mindestens die folgenden Unternehmen und Marken:

- Connexxion Openbaar Vervoer N.V.
- Connexxion Taxi Services B.V.
- Breng
- Hermes openbaar vervoer B.V.
- Bravo
- Overal
- Texelhopper
- OV Regio IJsselmond
- ParkShuttle
- Wij zijn Transdev
- Witte Kruis.

Fragen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch Transdev richten Sie bitte an den [Kundendienst](#) mit dem Betreff „Datenschutzerklärung“.

Kontaktdaten:

Transdev

Stationsplein 13

Postbus 224

NL-1200 AE Hilversum

Tel.: 088 - 6251600

Eingetragen im Handelsregister (Handelskammer) unter der Nummer 30065787.

Witte Kruis hat eine eigene Datenschutzerklärung. Für weitere Informationen siehe: <https://wittekruis/privacy>

Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch TransLink und die niederländischen öffentlichen Verkehrsbetriebe¹ gemeinsam in Verbindung mit OVpay unterliegt der EMV-Datenschutzerklärung. Weitere Informationen finden Sie unter: [OVpay Privacy Statement](#).

2. Wann verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten?

Diese Datenschutzerklärung gilt für alle personenbezogenen Daten, die Transdev von Ihnen verarbeitet. Im Folgenden sind die häufigsten Situationen aufgeführt, in denen wir Ihre Daten verarbeiten:

- Für die Ausführung des Beförderungsvertrags und dessen finanzielle Abwicklung, zum Beispiel, wenn Sie unsere Produkte und Abonnements kaufen.
- Für den Kontakt, den Sie mit Transdev haben, über Telefon, E-Mail, Chat, App, soziale Medien, Kontaktformular, Umfragen, Preisausschreiben oder (Panel-)Untersuchungen oder wenn Sie eine der „Mijn Transdev Umgebungen“² nutzen.
- Wenn Sie Ihre Einwilligung gegeben haben, Informationen über (neue) Produkte und/oder Dienstleistungen von Transdev zu erhalten. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen,

¹ Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz und RET.

² Mijn Transdev – <https://mijn.transdev.nl/login>

Mijn Connexxion – <https://mijn.connexxion.nl/login>

Mijn Hermes – <https://mijn.hermes.nl/login>

Umgebung Schiphol – <https://schiphol.connexxion.nl/login?redirect=/>

Mijn HWGO – <https://scholenhwgo.connexxion.nl/login?redirect=/>

indem Sie den in jedem Newsletter oder jeder E-Mail enthaltenen Link zum Abbestellen verwenden.

- Für (interne) Analysen für:
 - Verfahrensverbesserung
 - Kapazitätsauslastung, Planung und Einsatz von Material
 - Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
 - Marktforschung
 - Historische, statistische Zwecke
 - Qualitätszwecke
- Für die Bearbeitung und Rückgabe von Fundsachen
- Zur Bearbeitung von Fragen und Beschwerden über Transdev und zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Ihnen und Transdev
- Bei der Durchführung von Vollzugs- und Ermittlungsaufgaben durch Sonderermittlungsbeamte (Buitengewoon Opsporingsambtenaren, BOAs).

Mehr Information

Fahrscheine

Für die Fahrt mit Bus und Bahn ist ein gültiger Fahrschein erforderlich. Je nach Art des Fahrscheins verarbeiten wir personenbezogene Daten. Das ist der Fall, wenn Sie ein Abonnement von Transdev erwerben und in einigen Fällen auch, wenn Sie Barcodes kaufen. Auch wenn Sie mit einer registrierten ÖV-Chipkarte fahren oder OVpay nutzen, werden persönliche Daten benötigt, um die Fahrt durchführen zu können.

Beim Ein- und Aussteigen in öffentliche Verkehrsmittel entstehen Transaktionsdaten, die elektronisch ausgelesen werden. Diese Daten verwenden wir zur Abwicklung Ihrer Fahrten-Transaktionen.

Die Verarbeitung der Transaktionsdaten aus einer ÖV-Chipkarte oder OVpay erfolgt durch TransLink Systems B.V. Die Transaktionsdetails der ÖV-Chipkarte finden Sie in Ihrer Transaktionsübersicht. Über ovpay.nl/reisoverzicht können Sie sehen, wo Sie jeden Tag mit Ihrer Geld- oder Kreditkarte ein- und ausgestiegen sind.

Zielgruppenbeförderung

Connexion Taxi Services bietet in mehreren Regionen der Niederlande eine Zielgruppenbeförderung an. Es gibt verschiedene Formen der Zielgruppenbeförderung. Sie fallen in die Zuständigkeit einer Gemeinde oder des Staates.

Die folgenden Formen der Zielgruppenbeförderung fallen in die Zuständigkeit der Gemeinde:

- WMO-Beförderung: Im Rahmen des niederländischen Sozialhilfegesetzes (Wet Maatschappelijke Ondersteuning, WMO 2015) haben Bürger Anspruch auf mobilitätsbezogene Hilfsmittel und Einrichtungen. Bei den Verkehrsmitteln wurde zwischen individuellen Vorkehrungen wie Rollstühlen und Scootmobilen und kollektiven Verkehrsmitteln wie Regionaltaxis unterschieden. Um die WMO-Beförderung nutzen zu können, muss eine besondere Indikation vorliegen. Diese Indikation wird von der Gemeinde erteilt.
- Beförderung zur und von der Kindertagesstätte (früher AWBZ, jetzt WMO).
- Schülerbeförderung: Schülerbeförderung ist die Beförderung zu und von Bildungseinrichtungen im Primar- und Sekundarbereich. Die Zielgruppe besteht aus Schülerinnen und Schülern, die eine Sonderschule besuchen oder die in ihrer unmittelbaren Umgebung keinen Zugang zu einer Regelschule haben.

- Beförderung nach dem niederländischen Jugendgesetz: Die Hilfsbeförderung für Jugendliche wird seit 2015 im Rahmen des Jugendgesetzes angeboten. Es handelt sich um die Beförderung von und zur Tagesstätte oder zum kurzzeitigen Aufenthaltsort für junge Menschen.
- Beförderung nach dem niederländischen Teilhabegesetz (Participatiewet): Das niederländische Gesetz für geschützte Beschäftigung (Wet Sociale Werkvoorziening, WSW) wurde am 1. Januar 2015 in das Teilhabegesetz überführt. Es betrifft die Beförderung von Menschen mit Arbeitsbehinderung zur und von der Arbeit.

Darüber hinaus gibt es Formen der Zielgruppenbeförderung, die von anderen Behörden durchgeführt und vom Staat finanziert werden:

- Valys: Valys ist ein Taxidienst, der für überregionale Beförderungen mit sozialer/freizeitlicher Ausrichtung ins Leben gerufen wurde. Die WMO-Beförderung ist auf maximal 5 Zonen beschränkt; Valys gilt für 5 Zonen oder mehr. Diese Beförderung wird nicht von uns durchgeführt.
- Beförderung zur und von der Arbeit im Rahmen des niederländischen Gesetzes über Arbeit und Einkommen nach Arbeitsvermögen (Wet werk en Inkommen naar Arbeidsvermogen, WIA)
- Beförderung zur und von der Berufsausbildung (WOOS).
- Beförderung im Rahmen des niederländischen Pflegeversicherungsgesetzes (Wet Langdurige Zorg, WLZ) zur Tagespflege oder Tagesbehandlung.

Abschließend gibt es noch den sitzenden Krankentransport. Dies betrifft die Beförderung mit dem Auto (eigenes Auto oder Taxi) oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu Einrichtungen oder Personen, in/von denen die Patienten betreut werden. Die Kosten für diese Beförderung werden von der Krankenkasse übernommen.

Polizeidatengesetz

Sie möchten wissen, wo Ihr Bus abfährt? Haben Sie eine Frage zu Fahrscheinen? Unsere Service- und Sicherheitskräfte sind Tag und Nacht für unsere Fahrgäste da. All diese Kollegen sind auch vereidigte Sonderermittlungsbeamte (Buitengewoon Opsporingsambtenaren, BOA) und speziell geschult, um auch die Ruhe und Sicherheit in und um unsere Fahrzeuge zu überwachen.

Wenn eine BOA-Ordnungskraft im Rahmen ihrer Ermittlungsaufgaben personenbezogene Daten verarbeitet, gilt das Polizeidatengesetz (WPG) und nicht die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch BOA-Ordnungskräfte, die unter das Polizeidatengesetz fällt, erläutern wir separat.

3. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Wenn Sie eine unserer Dienstleistungen in Anspruch nehmen, bitten wir Sie um Ihre persönlichen Daten. Transdev verarbeitet hauptsächlich allgemeine personenbezogene Daten, wie Name, Kontaktinformationen und Geburtsdatum. Wenn es für die Arbeit von Transdev erforderlich ist, verarbeiten wir auch besondere personenbezogene Daten, wie z. B. medizinische Daten. Letzteres ist z. B. bei der Beförderung von Sonderschülern der Fall.

Mehr Information

Um unsere Dienstleistungen zu erbringen, verarbeiten wir personenbezogene Daten. Unten finden Sie eine Liste der Daten, die wir verarbeiten können. Wir benötigen jedoch nicht für all unsere Dienste alle Daten, wir verwenden nur die Daten, die für den jeweiligen Dienst erforderlich sind. Dabei handelt es sich zum Beispiel um folgende Daten:

Allgemeine personenbezogene Daten

- Kontaktdaten: Name, Anschrift, Wohnsitz, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- Geburtsdatum
- Geschlecht
- Nummer des Befragten
- Kundennummer, Kartenummer, Formularnummer
- Art des Abonnements/Produkts, Startdatum, Werbekanal, Duplizierungsverlauf, ÖV-Chipkarten-Chipnummer
- Daten zu Kundenbeschwerden, Erstattungen, Fundsachen
- Transaktionsdaten, einschließlich Daten zum Ein- und Aussteigen
- Daten über laufende/abgeschlossene Transaktionen und zusätzliche Daten wie Navigationsdaten, angeforderte Veröffentlichungen/Broschüren
- Daten aus dem direktem Kontakt, um zu sehen,
 - worum es bei dem Kontakt ging (z. B. Produkt, Beratung, Angebot, Servicegespräch, Nachricht, Beschwerde, Information)
 - wann der Kontakt stattgefunden hat, mit wem und wie (z. B. per Telefon, Post, Chat, über unsere Website, E-Mail, Newsletter usw.)
- Finanzdaten, Bank-/Kontonummer, Zahlungsart, geleistete Zahlungen
- Kontaktdaten des Arbeitgebers (wenn Sie ein Abonnement über Ihren Arbeitgeber haben)
- Kontonummer, Zahlungsmethode und Daten zum Zahlungspflichtigen
- Daten über die Nutzung der Apps von Connexion und seinen untergeordneten Marken
- Aufzeichnung von Telefongesprächen zu Qualitäts- und Schulungszwecken
- Audiovisuelle Daten: Soweit zutreffend und soweit gesetzlich zulässig, führen wir in Fahrzeugen und Depots mit Überwachungskameras Aufnahmen durch und zeichnen Telefon-, Video- und Chatgespräche mit unseren Kunden auf. Wir können diese Aufzeichnungen z. B. zur Unterstützung der Beweisführung bei Vorfällen oder zu Schulungszwecken verwenden.

Besondere personenbezogene Daten

- Daten zur Gesundheit

Daten von Kindern

Wir sammeln nur dann Informationen über Kinder, wenn sie eine Transdev-Dienstleistung in Anspruch nehmen oder wenn Eltern/Betreuer uns Informationen über Kinder im Zusammenhang mit dem Produkt geben, mit dem das Kind fährt. Wir bitten die Eltern/Betreuer immer um Erlaubnis, wenn es gesetzlich vorgeschrieben ist.

Sonstige personenbezogene Daten

- Bürgerservicenummer (BSN), nur wenn wir eine rechtliche Grundlage dafür haben
- Daten zu einer Straftat, falls eine BOA-Ordnungskraft eine Ermittlungsaufgabe durchführt.

4. Wie kommen wir an Ihre Daten?

Oben haben wir erläutert, welche personenbezogenen Daten Transdev verarbeitet. In diesem Abschnitt erläutern wir, auf welche Weise wir diese Daten erhalten. Sie geben uns diese Daten in der Regel selbst, z. B. über die Website, per E-Mail oder per Telefon. Im Falle eines geschäftlichen Dienstes erhalten wir die Daten oft durch den Auftraggeber.

Mehr lesen

Wir sammeln Ihre personenbezogenen Daten auf folgende Weise:

- Sie teilen uns Ihre personenbezogenen Daten mit, wenn Sie Kunde werden, ein Online-Formular ausfüllen, einen Vertrag mit Transdev abschließen, unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen, uns über einen unserer Kommunikationskanäle kontaktieren oder unsere Websites besuchen.
- Ihre Organisation wird Kunde oder ist bereits Kunde und Ihre personenbezogenen Daten wurden uns zur Verfügung gestellt, damit wir mit Ihrer Organisation Kontakt aufnehmen und unsere Dienstleistungen erbringen können.
- Transdev bietet einen Teil seiner Dienste über Apps an. Für das ordnungsgemäße Funktionieren der App kann Transdev bei der Installation die Erlaubnis zum Zugriff auf und zur Verarbeitung von bestimmten personenbezogener Daten einholen. Das Sammeln und Verarbeiten dieser Daten mithilfe von Apps fällt ebenfalls unter diese Datenschutzerklärung.

5. Warum verarbeiten wir Ihre Daten?

Transdev verarbeitet personenbezogene Daten zu folgenden Zwecken:

- a) Ausführen unserer Dienstleistungen
- b) Verkleinern von Risiken
- c) Durchführen von Marketingaktivitäten
- d) Verbessern von Produkten und Dienstleistungen
- e) Erfüllen gesetzlicher Verpflichtungen

Mehr Information

a) Ausführen unserer Dienstleistungen

Wir verwenden Informationen von Ihnen, wie z. B. Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten, wenn Sie einen (Beförderungs-)Vertrag mit uns abschließen oder wenn wir Kontakt mit Ihnen aufnehmen müssen. Wir verwenden Ihre Daten auch, um unsere (finanzielle) Administration durchzuführen, z. B. um Ihnen im Nachhinein Rechnungen für erbrachte Dienstleistungen zu stellen.

b) Verkleinern von Risiken und Sicherheit

Sonderermittlungsbeamte

Um die soziale Sicherheit im und um den öffentlichen Verkehr herum zu gewährleisten, setzt Transdev Sonderermittlungsbeamte (Buitengewoon Opsporingsambtenaren, BOAs) ein. Transdev ist als Arbeitgeber der BOA-Ordnungskräfte für die Verarbeitung Ihrer Daten verantwortlich. Ein Teil der von den BOA-Ordnungskräften verarbeiteten personenbezogenen Daten fällt nicht unter das DSGVO, sondern unter das niederländische Polizeidatengesetz (Wet Politiegegevens, WPG). In diesem Fall ist die Grundlage für die Verarbeitung das Erfüllen einer gesetzlichen Verpflichtung, nämlich der täglichen polizeilichen Aufgabe (Art. 8 WPG).

Die BOA-Ordnungskraft kontrolliert unter anderem an Bahnhöfen und in Bussen und Bahnen, ob die Fahrgäste im Besitz eines gültigen Fahrscheins sind. Darüber hinaus überwacht eine BOA-Ordnungskraft auch die Ordnung und Sicherheit sowie die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen. Im Falle von Verstößen ergreift die BOA-Ordnungskraft entsprechende Maßnahmen. Die BOA-Ordnungskräfte können

auch die Polizei bei ihren Ermittlungsaufgaben unterstützen. Wenn eine BOA-Ordnungskraft im Rahmen ihrer Ermittlungsaufgaben personenbezogene Daten verarbeitet, gilt das WPG. In allen anderen Fällen gilt die DSGVO.

Kameraüberwachung

Transdev verwendet Kameras in Fahrzeugen, Gebäuden, auf dem Gelände und bei der Überwachung und Durchsetzung durch die BOA-Ordnungskräfte. Die Aufzeichnungen dienen dem Schutz Ihres und unseres Eigentums und Personals. Falls erforderlich, verwenden wir sie bei der Ermittlung oder als Beweismittel bei Schäden und damit zusammenhängenden Ansprüchen. Die Aufzeichnungen werden nur für eine kurze Zeit aufbewahrt.

Im Falle eines Vorfalls kann Transdev der Polizei und den Justizbehörden die Kameraaufzeichnungen innerhalb des gesetzlichen Rahmens zur Verfügung stellen, um die Anzeige einer Straftat zu unterstützen.

c) Durchführen von Marketingaktivitäten

Wir fragen Sie regelmäßig, was Sie von unseren Dienstleistungen halten. Wir können diese Informationen an Mitarbeiter weitergeben, um unser Angebot zu verbessern oder unsere Dienstleistungen für Sie anzupassen. Dies erfolgt, um eine gute Beziehung zu Ihnen aufzubauen und/oder aufrechtzuerhalten und auszubauen sowie für statistische und wissenschaftliche Zwecke.

Wir können Ihnen Newsletter mit Informationen über unsere Dienstleistungen zusenden. Selbstverständlich können Sie widersprechen oder Ihre Einwilligung widerrufen, wenn Sie diese Angebote nicht mehr erhalten möchten.

d) Verbessern von Produkten und Dienstleistungen

Wir verarbeiten Ihre Daten, um unsere Mobilitätsdienste kontinuierlich zu verbessern und unserem Management zu helfen, bessere Entscheidungen über unsere Tätigkeiten und Dienstleistungen zu treffen. Durch die Analyse der Art und Weise, wie Sie unsere Mobilitätsdienste nutzen, lernen wir Ihr Fahrverhalten besser kennen und finden heraus, wo und wie wir uns verbessern können. Zum Beispiel: Wenn eine Buslinie zu bestimmten Zeiten sehr voll ist, kann das zum Einsatz eines anderen Bustyps mit höherer Kapazität führen.

e) Erfüllen gesetzlicher Verpflichtungen

Wir verarbeiten Ihre Daten, um verschiedene gesetzliche Verpflichtungen und Anforderungen zu erfüllen. Wenn die Verarbeitung Ihrer Daten nicht mit einem der oben genannten Zwecke übereinstimmt, bitten wir Sie um Ihre ausdrückliche Zustimmung. Sie können Ihre Zustimmung jederzeit verweigern oder widerrufen.

6. Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Grundsätzlich bewahren wir Ihre personenbezogenen Daten nicht länger als nötig auf. In einigen Fällen schreibt das Gesetz vor, wie lange wir Daten aufbewahren dürfen oder müssen. Wenn Sie ein Jahresabonnement abgeschlossen haben, werden Ihre personenbezogenen Daten in unserer Abonnementadministration verarbeitet. Gemäß dem allgemeinen Gesetz über staatliche Steuern werden diese Daten sieben Jahre lang aufbewahrt.

In anderen Fällen haben wir selbst auf Grundlage von Notwendigkeit und Verhältnismäßigkeit bestimmt, wie lange wir Ihre Daten benötigen. Zu diesem Zweck haben wir eine Richtlinie für die Aufbewahrungsfrist ausgearbeitet. Wie lange personenbezogene Daten aufbewahrt werden, ist von Situation zu Situation unterschiedlich und hängt auch vom Zweck der Aufbewahrung ab. Der Zeitraum kann von einigen Wochen

bis hin zu mehreren Jahren reichen. Die Beförderungstransaktionsdaten, also die Daten, die sich aus der Nutzung der ÖV-Chipkarte ergeben, werden 18 Monate lang aufbewahrt.

Wenn Sie weitere Informationen zu bestimmten Aufbewahrungsfristen wünschen, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

7. Mit wem teilen wir Ihre Daten?

Transdev gibt personenbezogene Daten nur dann an Dritte weiter, wenn es gesetzlich erlaubt oder vorgeschrieben ist und wenn es für die Geschäftstätigkeit von Transdev erforderlich ist.

So gibt Transdev beispielsweise personenbezogene Daten an die niederländische Zentrale Inkassostelle (Centraal Justitieel Incassobureau, CJIB) weiter, wenn Sie eine Geldstrafe nicht bezahlen. Transdev kann auch Daten an Ermittlungsbehörden wie Polizei und Staatsanwaltschaft zur Aufdeckung und Verhinderung von Straftaten weitergeben.

Transdev und die anderen öffentlichen Verkehrsbetriebe wollen den öffentlichen Verkehr so effizient und effektiv wie möglich gestalten. Dazu ist es nötig, das Fahrverhalten der Fahrgäste zu verstehen. Wir tun dies, indem wir das Fahrverhalten statistisch untersuchen, das sogenannte „Information Housekeeping“. Für diese Untersuchung verwenden wir nur die sogenannten Transaktionsdaten und keine Kundendaten wie Name oder Geburtsdatum. Die entsprechenden Vereinbarungen sind in einer Kooperationsvereinbarung festgelegt.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten soweit wie möglich in den Niederlanden oder im Europäischen Wirtschaftsraum³ (EWR). Es kann vorkommen, dass wir Ihre personenbezogenen Daten in Länder außerhalb des EWR übermitteln. Wenn Länder kein angemessenes Schutzniveau haben, ergreifen wir geeignete Maßnahmen bei den Parteien, mit denen wir die Daten austauschen. Zum Beispiel durch die Verwendung von Standardverträgen, die von der Europäischen Kommission speziell für diesen Zweck entwickelt wurden.

Mehr Information

Aufgrund von Gesetzen und Vorschriften kann Transdev verpflichtet sein, personenbezogene Daten an gesetzlich bestimmte Stellen weiterzugeben. Zum Beispiel an das Finanzamt, für Einkommenssteuererklärungen von Inhabern von Jahresabonnements oder im Rahmen von Kontrolle und Rechenschaftspflicht.

Darüber hinaus ist Transdev verpflichtet, zu kooperieren und personenbezogene Daten zur Verfügung zu stellen, wenn Ermittlungsbehörden, wie die Polizei oder der steuerliche Informations- und Fahndungsdienst (FIOD), es verlangen. Wir prüfen dann sorgfältig die Zuständigkeit der jeweiligen Untersuchungsstelle, bevor wir die Daten bereitstellen.

Transdev kann auch unabhängig davon personenbezogene Daten an Polizei- oder Justizbehörden weitergeben, zum Beispiel, um unsere Rechte und unser Eigentum zu schützen. Wir können personenbezogene Daten auch in Gerichtsverfahren oder Verfahren vor dem Streitschlichtungsausschuss für den öffentlichen Verkehr verwenden, um unseren Standpunkt zu untermauern. Bei Untersuchungen zur Straßenverkehrssicherheit im Rahmen des Gesetzes über lokale Bahnen (Wet lokaal Spoor) erhält die Aufsichtsbehörde für Umwelt und Verkehr (die Regulierungsbehörde) manchmal auch eine Untersuchungsanalyse, die personenbezogene Daten enthalten kann.

³Alle EU-Länder sowie Island, Norwegen und Liechtenstein.

Verarbeiter

Wenn Transdev personenbezogene Daten von einer anderen Partei verarbeiten lässt, schließen wir dafür einen separaten Vertrag ab, einen Auftragsverarbeitungsvertrag. Darin ist festgelegt, was diese Partei mit den Daten tun darf und was nicht, und was mit ihnen geschieht, wenn die Verarbeitung beendet ist. In diesen Fällen bleibt Transdev für die personenbezogenen Daten verantwortlich. Bei Kundenumfragen beispielsweise beauftragen wir ein Marktforschungsunternehmen mit der Verarbeitung der Antworten. Mit dem Marktforschungsunternehmen wurde also ein Verarbeitungsvertrag geschlossen.

Offenes Informationsmanagement

Alle niederländischen Verkehrsunternehmen und die Regierung streben eine offene, angebotsgesteuerte Bereitstellung von Informationen im öffentlichen Verkehr an. Um einen Gesamtüberblick über alle Informationen zum öffentlichen Verkehr zu erhalten, werden so viele Fahrten- und Transaktionsdaten wie möglich zentral gesammelt. Das wird als „offenes Informationsmanagement“ bezeichnet. Diese Daten werden von TransLink Systems BV (TransLink)⁴ gesammelt und gespeichert. Seit dem 1. Januar 2016 sind alle niederländischen Betreiber von öffentlichen Verkehrsmitteln Mitglied der Genossenschaft der ÖPNV-Betreiber mit der Bezeichnung Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven. Diese Unternehmen sind gemeinsam Eigentümer von TransLink, und alle öffentlichen Verkehrsunternehmen und TransLink sind gemeinsam für die Verarbeitung personenbezogener Daten für das Informationsmanagement verantwortlich.

Mit dem offenen Informationsmanagement werden Reismuster erstellt, um Politikentwicklung und Entscheidungsfindung zu unterstützen. Ziel ist es, das Mobilitätssystem in den Niederlanden zu optimieren. Im Rahmen der allgemeinen Mobilität liegt der Schwerpunkt auf der Förderung eines effizienten und effektiven öffentlichen Verkehrs und optimaler Dienstleistungen für die Fahrgäste. Zu diesem Zweck werden die Informationen über den öffentlichen Verkehr zum Erstellen von Statistiken verwendet. Diese Informationen bestehen nur aus Transaktionsdaten und nicht aus Kundendaten wie Name oder Geburtsdatum.

Transaktionsdaten entstehen, wenn Sie mit Ihrer ÖV-Chipkarte oder Zahlungskarte bei einem Verkehrsunternehmen ein- und aussteigen. Die Transaktionsdetails finden Sie in der Transaktionsübersicht Ihrer ÖV-Chipkarte (Mijn OV-chipkaart.nl) oder in der OVpay-App bzw. auf der OVpay-Website.

Transaktionsdaten für statistische Untersuchungen werden pseudonymisiert. Bei dieser Pseudonymisierung verschlüsseln wir identifizierende Merkmale. Dadurch sind die Transaktionsdaten nicht ohne zusätzliche Informationen auf eine bestimmte Person zurückzuführen. Nachdem die Daten pseudonymisiert wurden, konvertiert TransLink die Daten in Untersuchungsdateien. Dabei handelt es sich um eine Reihe von statistischen Daten, die keine personenbezogenen Daten enthalten. Diese zusammengeführten statistischen Untersuchungsdateien können zum Erstellen von Informationsprodukten verwendet werden, die z. B. Trends in den Fahrgastströmen aufzeigen. Damit können wir zum Beispiel bestimmen, wo neue öffentliche Verkehrswege verlaufen sollten. Die pseudonymisierten Transaktionsdaten werden für maximal 18 Monate nach der Fahrt aufbewahrt.

Wir können solche Informationsprodukte an staatliche Stellen und Dritte weitergeben, die eine Aufgabe oder Tätigkeit mit einem Interesse am (öffentlichen) Verkehr und der Verbesserung der Dienstleistungen für Fahrgäste haben. Die Informationsprodukte enthalten also keine personenbezogenen Daten und werden nur wie folgt zur Verfügung gestellt:

⁴ [TransLink](#)

1. An Beförderungsunternehmen und Behörden auf Grundlage des mit dem Fahrgast abgeschlossenen Vertrags
2. An die Wissenschaft, auf Grundlage eines berechtigten Interesses
3. An Wissenseinrichtungen, auf Grundlage eines berechtigten Interesses
4. An Parteien mit einem kommerziellen Ziel, basierend auf einem legitimen Interesse
5. Öffentlich, auf Grundlage eines berechtigten Interesses

Es wurde eine zentrale Anlaufstelle für Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten zum Erstellen von Untersuchungsdateien und Informationsprodukten eingerichtet. Wenden Sie sich dazu bitte an TransLink unter privacy@ov-chipkaart.nl oder privacy@ovpay.nl. Sie können sich auch an TransLink wenden, um Ihre Rechte auszuüben.

8. Welche Datenschutzrechte haben Sie?

Auf Grundlage der DSGVO haben Sie im Hinblick auf Ihre personenbezogenen Daten folgende Rechte:

- Einsicht
- Änderung (Berichtigung)
- Entfernung
- Begrenzte Verarbeitung
- Übertragung auf eine andere Partei

Sie haben auch das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen oder eine Beschwerde einzureichen.

Im Rahmen des niederländischen Polizeidatengesetzes (WPG) haben Sie dieselben Datenschutzrechte, aber im WPG gibt es eine größere Anzahl an Einschränkungen und Ausnahmen als in der DSGVO. Wenn Sie Ihre Datenschutzrechte nach dem WPG ausüben, berücksichtigen wir dies.

Mehr Information

Sie können Ihre Rechte in einigen Fällen über Ihr *Mijn Transdev*-Konto⁵ ausüben. Sollte dies nicht möglich sein, können Sie einen Antrag stellen, indem Sie eine E-Mail an folgende Adresse senden: privacy@transdev.nl. Alternativ können Sie auch einen Brief senden an:

Transdev
Z. H.: Datenschutzbeauftragter
Abteilung Datenschutz
Postbus 224
NL-1200 AE Hilversum

Die E-Mail oder das Schreiben sollte folgende Informationen enthalten:

- Information darüber, ob Sie sich auf die DSGVO oder das WPG berufen
- Beschreibung der personenbezogenen Daten, die Sie erhalten, ändern oder löschen möchten
Alternativ Beschreibung der personenbezogenen Daten, gegen die Sie Widerspruch einlegen möchten.

⁵ Mijn Transdev – <https://mijn.transdev.nl/login>
Mijn Connexion – <https://mijn.connexion.nl/login>
Mijn Hermes – <https://mijn.hermes.nl/login>
Umgebung Schiphol – <https://schiphol.connexion.nl/login?redirect=/>
Mijn HWGO - <https://scholenhwgo.connexion.nl/login?redirect=/>

- Ihren Namen, Ihre Adresse, Ihre Telefonnummer, Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geburtsdatum und Ihre Unterschrift
- Eine Kopie der Vorder- und Rückseite Ihres gültigen Personalausweises Sie können Ihr Passfoto und Ihre Bürgerservicenummer (BSN) unkenntlich machen. Wie man eine sichere Ausweiskopie erstellt, erfahren Sie auf der [Website](#) der Zentralregierung. Die Ausweiskopie wird nur zur Überprüfung Ihrer Identität benötigt und nach der Überprüfung wieder gelöscht.
- Es ist auch möglich, dass eine andere Person den Antrag für Sie stellt. Sie müssen diese Person dann jedoch bevollmächtigen. Die Eltern oder gesetzlichen Vertreter von Kindern unter 12 Jahren benötigen keine Vollmacht. Für Kinder im Alter von 12 bis 16 Jahren ist die Zustimmung des Kindes erforderlich. Personen ab 16 Jahren entscheiden selbständig über das Ausüben ihrer Rechte. Legen Sie dem Antrag eine Kopie des Personalausweises der bevollmächtigten Person bei. Außerdem eine unterschriebene Vollmacht, in der Sie angeben, welches Recht auf Datenschutz Sie ausüben möchten.

Transdev prüft Ihren Antrag und Sie erhalten innerhalb eines Monats nach Antragseingang eine Antwort von uns. Darin informieren wir Sie darüber, wie wir Ihrem Antrag nachkommen werden. Wenn wir Ihren Antrag ablehnen, erhalten Sie eine Nachricht mit dem Grund für die Ablehnung. Wenn sich der Antrag als komplex erweist oder eine große Anzahl von Anträgen vorliegt, können wir die 1-Monats-Frist um 2 Monate verlängern. Auch hierüber werden wir Sie innerhalb eines Monats nach Erhalt informieren.

Zur Bearbeitung und Abwicklung des Antrags verarbeiten wir Ihre Kontaktdaten und weitere Daten zu Ihrem Antrag. Wir bewahren die Einzelheiten Ihrer Beschwerde oder Ihres Antrags auf Ausübung Ihrer Datenschutzrechte sowie die für die Abwicklung erforderlichen Daten bis zu einem Jahr nach dem Kalenderjahr der Abwicklung auf. Im Anschluss werden sie gelöscht.

Beschreibung der Datenschutzrechte

Recht auf Einsichtnahme

Sie haben das Recht, die personenbezogenen Daten einzusehen, die Transdev über Sie gespeichert hat. Transdev kann den Zugriff auf Ihre Daten (teilweise) verweigern, wenn Ihr Zugriff die Privatsphäre eines anderen verletzen würde. Angehörige haben kein Recht auf Zugriff auf die personenbezogenen Daten einer verstorbenen Person.

Recht auf Berichtigung

Sind Sie der Meinung, dass Ihre personenbezogenen Daten nicht (mehr) korrekt oder vollständig sind? Dann können Sie Transdev schriftlich bitten, die Angaben zu ändern. Ändern wir die Daten nicht? Dann erläutern wir genau, warum wir es nicht tun. Sie können bestimmte Angaben über Ihr *Mijn Transdev-Konto* leicht selbst ändern oder ergänzen. Für andere Daten, die nicht in Ihrem Konto enthalten sind, können Sie einen Antrag auf Berichtigung stellen. Dritte, an die Transdev Ihre personenbezogenen Daten weitergegeben hat, werden informiert.

Recht auf Entfernung

Sie können Transdev bitten, Ihre Daten (teilweise) zu entfernen. Löschen wir Daten nicht, z. B. weil wir gesetzlich verpflichtet sind, bestimmte personenbezogene Daten für einen bestimmten Zeitraum aufzubewahren? Dann erklären wir gut, warum wir das nicht tun können.

9. Soziale Medien

Sie können uns auch über unsere Kanäle in den sozialen Medien kontaktieren:

- Facebook
- LinkedIn
- Twitter
- WhatsApp
- Instagram

Wenn Sie sich über einen dieser Kanäle an uns wenden, speichern wir die Daten, die Sie uns über diese Kanäle zur Verfügung stellen. Um auf persönliche Fragen in einer Nachricht in den sozialen Medien zu antworten, bitten wir Sie, uns Ihre Kontaktdaten in einer persönlichen Nachricht (Direktnachricht oder E-Mail) mitzuteilen. So können wir prüfen, ob wir mit der richtigen Person kommunizieren.

Mehr Information

Die Daten, die wir über diese Kanäle von Ihnen erhalten, unterliegen dieser Datenschutzerklärung. Die Nutzung sozialer Medien liegt in Ihrer eigenen Verantwortung. Diese Datenschutzerklärung bezieht sich nicht darauf, wie soziale Medienplattformen mit den von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten umgehen. Für weitere Informationen darüber, wie diese Kanäle in den sozialen Medien Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, empfehlen wir Ihnen, deren eigene Datenschutzerklärungen zu lesen.

10. Automatisierte Entscheidungsfindung

Transdev verwendet keine automatisierte Entscheidungsfindung ohne menschliches Zutun.

11. Änderung dieser Datenschutzerklärung

Die Datenschutzgesetze sind in Bewegung. Wir aktualisieren diese Datenschutzerklärung daher regelmäßig, um auf dem neuesten Stand zu bleiben. Dies erfolgt bei neuen Entwicklungen, zum Beispiel, wenn sich etwas in unserer Geschäftstätigkeit, in der Gesetzgebung oder in der Rechtsprechung ändert. Die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung finden Sie unter www.transdev.nl.

Diese Datenschutzerklärung wurde zuletzt am 28. März 2023 geändert.

12. Fragen, Beschwerden und Kontakt

Haben Sie Fragen zu dieser Datenschutzerklärung? Dann wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten. Senden Sie eine E-Mail an privacy@transdev.nl.

Wenn Sie sich über den Datenschutz beschweren möchten, wenden Sie sich bitte über das Beschwerdeformular auf unserer Website an uns. Sie können uns auch einen Brief senden an:

Transdev
Z. H.: Datenschutzbeauftragter
Abteilung Datenschutz
Postbus 224
NL-1200 AE Hilversum

Sind Sie mit der Antwort auf Ihre Beschwerde nicht zufrieden? In diesem Fall können Sie auch eine Beschwerde bei der niederländischen Datenschutzbehörde einreichen. Dies kann über die Website erfolgen: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl