

# Transdev-Datenschutzerklärung

14. Oktober 2024

## 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? .....	7
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, Zügen und Taxis bis hin zu Krankenwagen und sogar selbstfahrenden Shuttles sind unsere Fahrzeuge überall in den Niederlanden zu finden. Wir sind mit verschiedenen Unternehmen und bekannten Marken aktiv, wie Connexxion, Hermes und Witte Kruis. Wenn wir im Folgenden über Transdev schreiben, meinen wir all diese Unternehmen und Marken.

Eine Übersicht über die aktivsten Transdev-Unternehmen und -Marken finden Sie unten, wenn Sie auf „Mehr Information“ klicken.

In dieser Datenschutzerklärung werden die folgenden Fragen beantwortet:

- Welche personenbezogenen Daten von Ihnen 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 wie möglich darzustellen, ist jedes Thema in zwei Informationsebenen unterteilt. Sie erhalten zunächst die wichtigsten Informationen.

### **Mehr Information**

Transdev ist der Ansprechpartner für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten, die Transdev von Ihnen verarbeitet. Gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem niederländischen Polizeidatengesetz (Wet Politiegegevens, WPG) ist Transdev der Datenverantwortliche. Wenn Sie mit einer ÖV-Chipkarte, Debitkarte oder Kreditkartenreisen, sind Transdev und TransLink gemeinsam für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten verantwortlich.

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

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 Arnhem – 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
- RRReis
- Overal
- Texelhopper

- OV Regio IJsselmond
- ParkShuttle
- WijZijnTransdev
- Witte Kruis.

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

Die Verarbeitung personenbezogenen Daten durch Translink und die niederländischen öffentlichen Verkehrsbetriebe<sup>1</sup> 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. Organisationen dürfen personenbezogene Daten nur dann verarbeiten, wenn es dafür eine Rechtsgrundlage gibt. Transdev verarbeitet personenbezogene Daten immer auf einer der folgenden Grundlagen:

- Für die Erfüllung eines Vertrages;
- Um einer gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen;
- Weil Transdev ein berechtigtes Interesse hat. Wenn die Verarbeitung aufgrund des berechtigten Interesses von Transdev erfolgt, geschieht dies auf eine Weise, die Ihre Interessen oder Grundrechte und -freiheiten nicht (übermäßig) beeinträchtigt;
- In Fällen, in denen Sie Transdev die Erlaubnis erteilen, Ihre Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke zu verarbeiten.

Nachstehend 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, per Telefon, E-Mail, Chat, App, soziale Medien, Kontaktformular, Umfragen, Wettbewerbe oder (Panel-) Studien oder wenn Sie eine der "Mijn Transdev-Umgebungen"<sup>2</sup> nutzen;
- Wenn Sie Ihre Erlaubnis gegeben haben, Informationen über (neue) Produkte und/oder Dienstleistungen von Transdev zu erhalten. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, indem Sie den in jedem Newsletter oder jeder E-Mail enthaltenen Link zum Abbestellen verwenden;
- Für (interne) Analysen für:
  - Prozessverbesserung;
  - Kapazitätsauslastung, Planung und Einsatz von Material;
  - die Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen;
  - Marktforschung;

<sup>1</sup> Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz und RET.

<sup>2</sup> Mein Transdev - <https://mijn.transdev.nl/login>

Mein Connexxion - <https://mijn.connexxion.nl/login>

Mein Hermes - <https://mijn.hermes.nl/login>

Bereich Schiphol - <https://schiphol.connexxion.nl/login?redirect=/>

Mein HWGO - <https://scholenhwgo.connexxion.nl/login?redirect=/>

- 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;
- Zur Verbesserung der Sicherheit von Fahrgästen und Mitarbeitern und Schutz des Eigentums von Transdev, Mitarbeitern, Lieferanten und Fahrgästen;
- 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. Dies ist der Fall, wenn Sie ein Abonnement von Transdev erwerben und in einigen Fällen auch, wenn Sie Barcodes (E-ticket) kaufen. Auch wenn Sie mit einer registrierten ÖV-Chipkarte reisen oder OVpay nutzen, werden persönliche Daten benötigt, um die Fahrt durchführen zu können.

Beim Check-in und Check-out in den öffentlichen Verkehrsmitteln werden Transaktionsdaten elektronisch erzeugt und ausgelesen. Diese Daten verwenden wir zur Abwicklung Ihrer Reisetransaktionen.

Die Verarbeitung der Transaktionsdaten einer ÖV-Chipkarte oder von OVpay erfolgt durch TransLink Systems B.V. Die Transaktionsdaten der ÖV-Chipkarte finden Sie in Ihrer Transaktionsübersicht. Über [ovpay.nl/reisoverzicht](http://ovpay.nl/reisoverzicht) können Sie sehen, wo Sie pro Tag mit Ihrer Debit- oder Kreditkarte ein- und ausgecheckt haben.

### **Zielgruppenbeförderung**

Connexxion Taxi Services bietet Zielgruppenbeförderung in verschiedenen Regionen der Niederlande an. Es gibt verschiedene Formen des Zielgruppenbeförderung. Sie fallen in den Zuständigkeitsbereich 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) kann ein Bürger Anspruch auf mobilitätsbezogene Hilfsmittel und Einrichtungen haben. Bei der Beförderung wird zwischen individuellen Einrichtungen wie Rollstühle und Mobilitätsroller, und kollektiven Einrichtungen wie Regionaltaxis unterschieden. Um die WMO-Beförderung nutzen zu können, muss man eine spezielle 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 Schüler, die eine Sonderschule besuchen oder die in ihrer unmittelbaren Umgebung keinen Zugang zu einer regulären Schule haben.
- Beförderung nach dem niederländischen Jugendgesetz: Die Hilfsbeförderung für Jugendliche wird seit 2015 im Rahmen des Jugendgesetzes angeboten. Dabei handelt es sich um die Beförderung von und zur Kindertagesstätte oder zum kurzzeitigen Aufenthaltsort für junge Menschen.
- Beförderung Im Rahmen dem niederländischen Teilhabegesetz (Participatiewet): Das Gesetz für soziale Beschäftigung (Wet Sociale Werkvoorziening, WSW) wurde am 1. Januar 2015 in das

Teilhabegesetz überführt. Es betrifft die Beförderung von Menschen mit einer Arbeitsunfähigkeit zur und von der Arbeit.

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

- Valys: Valys ist ein Taxidienst, der für überregionale Beförderungen mit sozialem und Freizeitcharakter eingerichtet wurde. Die WMO-Beförderung ist auf maximal 5 Zonen beschränkt; Valys gilt für 5 Zonen oder mehr. Diese Beförderung wird nicht von uns angeboten.
- Beförderung zur und von der Arbeit im Rahmen des niederländischen Gesetzes über Arbeit und Einkommen nach Arbeitsfähigkeit (Wet werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen, WIA).
- Beförderung zur und von der Berufsausbildung (WOOS).
- Beförderung im Rahmen des niederländischen Pflegeversicherungsgesetzes (Wet Langdurige Zorg, WLZ) zur Tagespflege oder Tagesbehandlung.

Schließlich 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, bei denen die Patienten betreut werden. Die Kosten für diese Beförderung werden von der Krankenkasse finanziert.

### **Polizeidatengesetz**

Sie möchten wissen, wo Ihr Bus abfährt? Haben Sie eine Frage zu Fahrscheinen? Unsere Kollegen aus Service- und Sicherheit sind Tag und Nacht für unsere Fahrgäste da. Alle 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 seiner Ermittlungsaufgaben personenbezogene Daten verarbeitet, gilt das Polizeidatengesetz (WPG) und nicht der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Die Verarbeitung von personenbezogenem Daten durch BOA-Ordnungskräfte, die unter das WPG fallen, erläutern wir separat.

### **3. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?**

Wenn Sie eine unserer Dienstleistungen in Anspruch nehmen, bitten wir Sie um Ihr persönliches 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 geschieht z. B. bei der Beförderung von Schülern aus Sonderschulen.

### **Mehr Information**

Um unsere Dienstleistungen zu erbringen, verarbeiten wir personenbezogene Daten. Nachstehend 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 die jeweilige Dienstleistung erforderlich sind. Dabei handelt es sich zum Beispiel um folgende Daten:

#### **Allgemeine personenbezogene Daten**

- Kontaktdaten: Name, Anschrift, Wohnort, Telefonnummer, E-Mail-Adresse
- Geburtsdatum
- Geschlecht
- Nummer des Befragten
- Kundennummer, Kartensummer, Formularnummer

- Art des Abonnements/Produkts, Startdatum, Rekrutierungskanal, Duplikatverlauf, ÖV-Chipkarten-Chipnummer
- Daten zu Kundenbeschwerden, Erstattungen, Fundsachen
- Transaktionsdaten, einschließlich Daten zum Ein- und Auschecken
- Daten über laufende/abgeschlossene Transaktionen und zusätzliche Daten wie Navigationsdaten, angeforderte Publikationen/Broschüren
- Daten aus 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 Schuldner
- Daten über die Nutzung einer der Apps von Transdev und seiner Unternehmen
- Aufzeichnung von Telefongesprächen zu Qualitäts- und Schulungszwecken
- Audiovisuelle Daten: Soweit zutreffend und soweit gesetzlich zulässig, zeichnen wir in Fahrzeugen und Depots mit Überwachungskameras auf 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 Daten 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 reist. Wir bitten die Eltern/Betreuer immer um Erlaubnis, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

#### **Sonstige personenbezogene Daten**

- Bürgerservicenummer (BSN), nur wenn wir eine Rechtsgrundlage dafür haben.
- Daten über eine Straftat, falls einen BOA-Ordnungskraft einen Ermittlungsauftrag durchführt.

## **4. Wie kommen wir an Ihre Daten?**

Zuvor haben wir erläutert, welche personenbezogenen Daten Transdev verarbeitet. In diesem Abschnitt erklären wir, auf welche Weise wir diese Daten erhalten. In der Regel geben Sie uns diese Daten selbst direkt an, z. B. über die Website, per E-Mail oder per Telefon. Im Falle einer geschäftlichen Dienstleistung handelt, erhalten wir die Daten oft über den Arbeitgeber oder den Auftraggeber.

#### **Mehr Information**

Wir sammeln Ihre personenbezogenen Daten auf folgende Weise:

- Sie teilen uns Ihre persönlichen 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 Ihrer Organisation kontaktieren und unsere Dienstleistungen erbringen können.

- Transdev bietet einen Teil seiner Dienstleistungen über Apps an. Für das ordnungsgemäße Funktionieren der App kann Transdev bei der Installation die Erlaubnis zum Zugriff und zur Verarbeitung bestimmter personenbezogener Daten einholen. Die Erhebung und Verarbeitung dieser Daten über Apps wird ebenfalls von dieser Datenschutzerklärung abgedeckt.

## 5. Warum verarbeiten wir Ihre Daten?

Transdev verarbeitet personenbezogene Daten zu den folgenden Zwecken:

- Ausführung unserer Dienstleistungen
- Verkleinern von Risiken und Sicherheit
- Durchführung von Marketingaktivitäten
- Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen
- Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen

### **Mehr Information**

#### **a) Ausführung 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 Sie kontaktieren müssen. Wir verwenden Ihre Daten auch für unsere (finanzielle) Verwaltung, z. B., um Ihnen im Nachhinein Rechnungen für erbrachte Dienstleistungen zu stellen.

#### **b) Verkleinern von Risiken und Sicherheit**

##### **Sonderermittlungsbeamte**

Zur Aufrechterhaltung der sozialen Sicherheit in und um öffentliche Verkehrsmittel, beschäftigt Transdev Sonderermittlungsbeamte (Buitengewoon Opsporingsambtenaren, BOA's). Transdev ist als Arbeitgeber der BOA's für die Verarbeitung Ihrer Daten verantwortlich. Einige der von den BOA's verarbeiteten personenbezogenen Daten fallen nicht unter der DSGVO, sondern unter das niederländische Polizeidatengesetz (Wet Politiegegevens, WPG). In diesem Fall ist die Grundlage für die Verarbeitung die Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung, nämlich der täglichen polizeilichen Aufgabe (Art. 8 WPG).

Der BOA kontrolliert unter anderem an Bahnhöfen und in Bussen oder Zügen, ob die Fahrgäste im Besitz eines gültigen Fahrscheines sind. Darüber hinaus überwacht ein BOA auch die Ruhe- und Sicherheitsordnung sowie die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen. Beim Verstößen ergreift der BOA Durchsetzungsmaßnahmen. BOA's können auch die Polizei bei ihren Ermittlungsaufgaben unterstützen. Wenn ein BOA im Rahmen ihrer Ermittlungsaufgaben personenbezogene Daten verarbeitet, gilt das WPG. In allen anderen Fällen gilt der DSGVO.

##### **Kameraüberwachung**

Zur Sicherheit von Fahrgästen, Mitarbeitern und Eigentum setzt Transdev Kameraüberwachung ein. Die Kameras konzentrieren sich auf öffentlich zugängliche Bereiche in Fahrzeugen und Gebäuden von Transdev sowie auf dem Transdev-Gelände. Darüber hinaus kann eine tragbare Kamera (Bodycam) bei der Überwachung von Personen und der Durchsetzung durch Boa's eingesetzt werden.

Die Aufzeichnungen dienen dem Schutz von Personen und Eigentum. Die Aufzeichnungen werden erst nach Meldung einer Straftat, eines Unfalls oder eines störenden Verhaltens oder Ereignisses (Vorfall) eingesehen. Falls erforderlich, werden die Aufzeichnungen für Folgemaßnahmen verwendet, wie z. B. für die (interne oder externe) Unfallanalyse, für Versicherungszwecke, für die Anzeige (Polizei) und Untersuchung und für die Feststellung oder als Beweismittel im Falle von Schäden und damit verbundenen Ansprüchen.

Im Falle eines Vorfalls kann Transdev innerhalb des gesetzlichen Rahmens die Kameraaufzeichnungen der Polizei und den Justizbehörden zur Verfügung stellen, um die Anzeige und/oder Untersuchung einer Straftat zu unterstützen. Falls erforderlich, verwendet Transdev die Aufnahmen als Beweismittel zur Begründung und/oder Abwehr von Rechtsansprüchen. Die Aufzeichnungen können an Versicherungsvertretern und/oder externen Anwälten zur Verfügung gestellt werden.

Die Kameraaufzeichnungen werden maximal sieben Tage lang aufbewahrt. Wenn Transdev die Aufzeichnungen zum Zweck der Untersuchung eines Vorfalls sichert, werden die entsprechenden Aufzeichnungen länger aufbewahrt. Gesicherte Aufnahmen werden nach der endgültigen Klärung eines Vorfalls vernichtet.

**c) Durchführung von Marketingaktivitäten**

Wir fragen Sie regelmäßig, was Sie von unseren Dienstleistungen halten. Wir können diese Informationen an unsere Mitarbeiter weitergeben, um unser Angebot zu verbessern oder unsere Dienstleistungen für Sie anzupassen. Dies erfolgt, um eine gute Beziehung zu Ihnen aufzubauen, aufrechtzuerhalten und/oder 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) Verbesserung 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 uns das veranlassen, einen anderen Bus typ mit höherer Kapazität einzusetzen.

**e) Erfüllung 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, werden wir Sie um Ihre ausdrückliche Zustimmung bitten. 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 bestimmt das Gesetz, wie lange wir Daten aufbewahren dürfen oder müssen. Wenn Sie ein Jahresabonnement abgeschlossen haben, werden Ihre personenbezogenen Daten in unserem Abonnementverwaltung verarbeitet. Gemäß dem allgemeinen Steuergesetz werden diese Daten sieben Jahre lang aufbewahrt.

In anderen Fällen bestimmen wir selbst auf Grundlage von Notwendigkeit und Angemessenheit, wie lange wir Ihre Daten benötigen. Zu diesem Zweck haben wir eine Richtlinie für die Aufbewahrungsfristen erstellt. 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 spezifischen 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 dies 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 Justizielle Inkassostelle (Centraal Justitieel Incassobureau, CJIB) weiter, wenn Sie eine Geldstrafe nicht bezahlen. Transdev kann auch Daten an Ermittlungsbehörden wie die Polizei und Staatsanwaltschaft weitergeben, um Straftaten aufzudecken und zu verhindern.

Transdev und des anderen öffentlichen Verkehrsunternehmen bemühen sich, den öffentlichen Verkehr so effizient und effektiv wie möglich zu gestalten. Dazu ist es nötig, das Reiseverhalten der Fahrgäste zu verstehen. Wir tun dies durch statistische Untersuchungen des Reiseverhaltens, das sogenannte „Informationsmanagement“. Für diese Forschung verwenden wir nur die sogenannte Transaktionsdaten und keine Kundendaten wie Name oder Geburtsdatum. Die Vereinbarungen sind in einer Kooperationsvereinbarung festgehalten.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten so weit wie möglich in den Niederlanden oder im Europäischen Wirtschaftsraum<sup>3</sup> (EWR). Es kann vorkommen, dass wir Ihre personenbezogenen Daten in Länder außerhalb des EWR übermitteln. Wenn Länder kein angemessenes Schutzniveau bieten, 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 die Steuerbehörde für Einkommenssteuererklärungen von Jahreskärtinhabern oder im Rahmen von Prüfungen 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 Ermittlungsbehörde, bevor wir die Daten zur Verfügung stellen.

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. Im Rahmen von Verkehrssicherheitsuntersuchungen nach dem Gesetz über öffentlichen Bahnen (Wet lokaal Spoor) erhält die Aufsichtsbehörde für Umwelt und Verkehr (die Regulierungsbehörde) manchmal auch eine Forschungsanalyse, die personenbezogene Daten enthalten kann.

---

<sup>3</sup> Alle EU-Länder sowie Island, Norwegen und Liechtenstein.

## **Auftragsverarbeiter**

Wenn Transdev personenbezogene Daten von einer anderen Partei verarbeiten lässt, schließen wir dafür einen separaten Vertrag ab, einen Auftragsverarbeitungsvertrag. Darin wird 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 Marktforschungsinstitut mit der Verarbeitung der Antworten. Es besteht daher ein Verarbeitungsvertrag mit dem Marktforschungsinstitut.

## **Offenes Informationsmanagement**

Alle niederländischen öffentlichen Verkehrsunternehmen und die Regierung streben ein offenes, angebotsorientiertes ÖV-Informationssystem an. Um einen Gesamtüberblick über alle Informationen des öffentlichen Verkehrs zu erhalten, werden so viele Reise- und Transaktionsdaten wie möglich zentral gesammelt. Dies wird als „Offenes Informationsmanagement“ bezeichnet. Diese Daten werden von TransLink Systems BV (Translink)<sup>4</sup> gesammelt und gespeichert. Seit dem 1. Januar 2016 sind alle niederländischen öffentlichen Personennahverkehrsunternehmen Mitglieder der Genossenschaft der ÖPNV-Betreiber („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

Offenes Informationsmanagement kartiert das Reisemuster, um die politische Entwicklung 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 zur Erstellung 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 auschecken. 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 zurückgeführt werden. Nachdem die Daten pseudonymisiert wurden, konvertiert TransLink die Daten in Forschungsdateien um. Dabei handelt es sich um eine Reihe von statistischen Daten, die keine personenbezogenen Daten enthalten. Diese zusammengefügten statistischen Forschungsdateien können zum Erstellen von Informationsprodukten verwendet werden, die z. B. Trends in den Fahrgäströmen aufzeigen. Damit können wir zum Beispiel bestimmen, wo neue Linien des öffentlichen Verkehrs eingerichtet werden sollten. Die pseudonymisierten Transaktionsdaten werden für maximal 18 Monate nach der Fahrt aufbewahrt.

Wir können solche Informationsprodukte an staatliche Stellen und an Dritte weitergeben, die eine Aufgabe oder Tätigkeit haben, die im Interesse des (öffentlichen) Verkehrs und der Verbesserung der Dienstleistungen für Fahrgäste liegt. Die Informationsprodukte enthalten daher keine personenbezogenen Daten und werden lediglich zur Verfügung gestellt:

---

<sup>4</sup> [Translink](#)

1. An Verkehrsunternehmen und Behörden, auf Grundlage des mit dem Fahrgäst 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, auf Grundlage eines berechtigten Interesse;
5. Öffentlich, auf Grundlage eines berechtigten Interesses.

Für Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten für die Erstellung von Forschungsdateien und Informationsprodukten ist eine zentrale Anlaufstelle eingerichtet worden. Sie können TransLink dazu unter [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl) oder [privacy@ovpay.nl](mailto:privacy@ovpay.nl) kontaktieren. Sie können auch einen Antrag an TransLink stellen, um Ihre Rechte auszuüben.

## 8. Welche Datenschutzrechte haben Sie?

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

- Einsichtnahme (recht auf Auskunft);
- Änderung (Berichtigung);
- Löschung;
- Eingeschränkte Verarbeitung;
- Übertragung an 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 das WPG enthält mehr Einschränkungen und Ausnahmen als 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*-Konto<sup>5</sup> ausüben. Sollte dies nicht möglich sein, können Sie einen Antrag stellen, indem Sie eine E-Mail an folgende Adresse senden: [fg@transdev.nl](mailto:fg@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 die folgenden Informationen enthalten:

- Information darüber, ob Sie sich auf der DSGVO oder das WPG berufen;

---

<sup>5</sup> Mein Transdev - <https://mijn.transdev.nl/login>

Mein Connexion - <https://mijn.connexion.nl/login>

Mein Hermes - <https://mijn.hermes.nl/login>

Bereich Schiphol - <https://schiphol.connexion.nl/login?redirect=/>

Mein HWGO - <https://scholenhwgo.connexion.nl/login?redirect=/>

- Beschreibung der personenbezogenen Daten, die Sie erhalten, ändern oder löschen möchten. Oder beschreiben Sie die personenbezogenen Daten, gegen die Sie Widerspruch einlegen möchten.
- Ihren Namen, Ihre Adresse, Ihre Telefonnummer, Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geburtsdatum und Ihre Unterschrift.
- Es ist auch möglich, dass eine andere Person den Antrag für Sie stellt. Sie müssen diese Person jedoch bevollmächtigen. Die Eltern oder gesetzlichen Vertreter von Kindern unter 12 Jahren benötigen keine Vollmacht. Bei Kindern im Alter von 12 bis 16 Jahren ist deren Zustimmung erforderlich. Personen ab 16 Jahren entscheiden selbstständig 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.

Bevor Transdev Ihre Anfrage bearbeitet, muss Transdev Ihre Identität verifizieren. Auf diese Weise verhindern wir, dass jemand anderer Zugang zu Ihren Daten erhält. Um Ihre Identität festzustellen, können wir Sie bitten, uns zusätzliche Informationen zur Verfügung zu stellen. In einigen Fällen ist eine Kopie eines Personalausweises erforderlich, um Ihre Identität zu überprüfen. Fragen wir Sie danach? Dann können Sie Ihr Passfoto und Ihre Bürgerservicenummer (BSN) unsichtbar machen. Lesen Sie auf der [Website](#) der Zentralregierung, wie Sie eine sichere Kopie Ihres Personalausweises erstellen können. Die Ausweiskopie wird nur zur Überprüfung Ihrer Identität benötigt und wird nach der Überprüfung wieder entfernt. Möchten Sie lieber keine Kopie Ihres Ausweises schicken? Dann können Sie Transdev besuchen und Ihres Personalausweises vorlegen. Eine Kopie ist dann nicht erforderlich.

Transdev prüft Ihren Antrag und Sie erhalten innerhalb eines Monats nach Antragseingang eine Antwort von uns. Darin werden wir Sie darüber informieren, 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 ein-Monats-Frist um zwei Monate verlängern. Auch hierüber werden wir Sie innerhalb eines Monats nach Erhalt des Antrags informieren.

Zur Bearbeitung und Abwicklung des Antrags verarbeiten wir Ihre Kontaktdaten und weitere Daten zu Ihrem Antrag. Wir bewahren die Daten 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 zu Ihren Daten (teilweise) verweigern, wenn Ihr Zugriff die Privatsphäre einer anderen Person beeinträchtigt. Verwandte haben kein Recht auf Einsicht in die personenbezogenen Daten einer verstorbenen Person.

### **Recht auf Änderung (Berichtigung)**

Sind Sie der Meinung, dass Ihre personenbezogenen Daten nicht (mehr) korrekt oder vollständig sind? Dann können Sie Transdev schriftlich auffordern, die Daten zu ändern. Ändern wir die Daten nicht? Dann erläutern wir genau, warum wir dies 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. Wir werden Dritte informieren, denen Transdev Ihre personenbezogenen Daten weitergegeben hat.

## **Recht auf Löschung**

Sie können Transdev um die Löschung (eines Teils) Ihre Daten bitten. Löschen wir Daten nicht, z. B. weil wir gesetzlich verpflichtet sind bestimmte personenbezogene Daten für einen bestimmten Zeitraum aufzubewahren? Dann erklären wir sorgfältig, warum wir dies nicht tun dürfen.

## **9. Soziale Medien**

Sie können uns auch über unsere sozialen Medienkanäle 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 konsultieren.

## **10. Automatisierte Entscheidungsfindung**

Transdev verwendet keine automatisierte Entscheidungsfindung ohne menschliches Zutun.

## **11. Änderung dieser Datenschutzerklärung**

Die Datenschutzgesetze entwickeln sich ständig weiter. 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](http://www.transdev.nl).

Diese Datenschutzerklärung wurde zuletzt am 14. Oktober 2024 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 [anfg@transdev.nl](mailto:anfg@transdev.nl). Wenn Sie sich über den Datenschutz beschweren möchten, kontaktieren Sie uns bitte über das Beschwerdeformular auf unserer Website. Sie können uns auch einen Brief senden an:

Transdev  
Z. H.: Datenschutzbeauftragter  
Abteilung Datenschutz

Postbus 224  
NL-1200 AE Hilversum

Besuch Adresse: Stationsplein 13, Hilversum  
Telefonnr.: +31 (0)88 625 16 00

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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)