

# Kundendialog

## Datenschutzhinweise nach Art. 13 und 14 Datenschutz-Grundverordnung

Mit diesen Datenschutzhinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit dem Kundendialog der Vestischen Straßenbahnen GmbH.

Der Kundendialog dient der Entgegennahme, Bearbeitung und Beantwortung von Anliegen, Anfragen, Beschwerden, Hinweisen, Rückmeldungen und sonstigen Mitteilungen von Kundinnen und Kunden, Fahrgästen, Interessierten und sonstigen Personen.

### 1. Verantwortlicher

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung ist:

#### **Vestische Straßenbahnen GmbH**

Westerholter Straße 550

45701 Herten

Telefon: 02366 186-0

E-Mail: [info@vestische.de](mailto:info@vestische.de)

Vertreten durch den Geschäftsführer:

Michael Feller

### 2. Datenschutzbeauftragter

Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter:

#### **Vestische Straßenbahnen GmbH**

Datenschutzbeauftragter

Westerholter Straße 550

45701 Herten

E-Mail: [datenschutz@vestische.de](mailto:datenschutz@vestische.de)

### 3. Zwecke der Verarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Rahmen des Kundendialogs insbesondere zu folgenden Zwecken:

- Entgegennahme von Anfragen, Beschwerden, Hinweisen, Rückmeldungen und sonstigen Anliegen,
- Bearbeitung und Beantwortung des jeweiligen Kundenanliegens,
- Zuordnung des Anliegens zu zuständigen internen Stellen,
- interne Weiterleitung und Abstimmung zur Sachverhaltsklärung,
- Kontaktaufnahme mit der betroffenen Person, soweit dies zur Bearbeitung erforderlich ist,
- Dokumentation des Kundendialogvorgangs,

- Qualitätssicherung im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Kundenanliegen,
- Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung,
- Verbesserung unserer Leistungen und Serviceprozesse,
- Bearbeitung vertragsbezogener Anliegen,
- Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche,
- Erfüllung gesetzlicher Auskunfts-, Nachweis-, Dokumentations- oder Mitwirkungspflichten.

Der Kundendialog kann insbesondere über Telefon, E-Mail, Kontaktformular, Schriftverkehr oder sonstige Kommunikationswege erfolgen.

#### **4. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung**

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt je nach Zweck und Inhalt des Anliegens auf folgenden Rechtsgrundlagen:

##### **4.1 Berechtigte Interessen**

Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Kundendialogs erfolgt regelmäßig auf Grundlage von:

##### **Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO**

Unsere berechtigten Interessen bestehen insbesondere in:

- der Bearbeitung und Beantwortung von Kundenanliegen,
- der Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Kundenkommunikation,
- der Verbesserung unseres Kundenservices,
- der internen Zuordnung und Nachverfolgung von Anliegen,
- der Dokumentation von Kundendialogvorgängen,
- der Qualitätssicherung,
- der Klärung von Beschwerden und Hinweisen,
- der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche.

##### **4.2 Vertragsdurchführung oder vorvertragliche Maßnahmen**

Soweit sich Ihr Anliegen auf einen bestehenden Vertrag, eine konkrete Leistung, ein Ticket, ein Abonnement, eine Forderung, eine Erstattung oder eine sonstige vertragsbezogene Angelegenheit bezieht, erfolgt die Verarbeitung zusätzlich oder vorrangig auf Grundlage von:

##### **Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO**

Dies gilt auch, wenn Ihre Anfrage auf den Abschluss eines Vertrags oder die Inanspruchnahme einer Leistung gerichtet ist.

### **4.3 Rechtliche Verpflichtungen**

Soweit wir personenbezogene Daten zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten verarbeiten müssen, erfolgt dies auf Grundlage von:

#### **Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO**

Dies kann insbesondere bei gesetzlichen Auskunft-, Nachweis-, Dokumentations-, Aufbewahrungs- oder Mitwirkungspflichten relevant sein.

### **4.4 Einwilligung**

Soweit wir für bestimmte Verarbeitungsvorgänge Ihre Einwilligung einholen, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von:

#### **Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO**

Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung bis zum Widerruf bleibt unberührt.

## **5. Kundendialog über die O.phon GmbH**

Bei telefonischen Kontaktaufnahmen kann die O.phon GmbH als Dienstleisterin zur Unterstützung und Durchführung des Kundendialogs eingebunden sein.

Wenn Sie telefonisch Kontakt aufnehmen und die Übertragung Ihrer Rufnummer aktiviert ist, kann die eingehende Rufnummer automatisiert erfasst werden. Die Rufnummer wird verarbeitet, soweit dies zur Bearbeitung des Anliegens, zur Zuordnung des Vorgangs, zur Rückmeldung oder zur Dokumentation des Kundendialogvorgangs erforderlich ist.

Wenn Sie die Übermittlung Ihrer Rufnummer unterdrücken, wird die Rufnummer nicht automatisiert als eingehende Rufnummer erfasst. Eine Bearbeitung Ihres Anliegens ist in diesem Fall grundsätzlich weiterhin möglich, kann aber eingeschränkt sein, wenn für Rückfragen oder Rückmeldungen keine geeigneten Kontaktdaten angegeben werden.

Soweit die O.phon GmbH personenbezogene Daten im Auftrag der Vestischen Straßenbahnen GmbH verarbeitet, erfolgt dies auf Grundlage eines Vertrags über Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

## **6. Kategorien personenbezogener Daten**

Im Zusammenhang mit dem Kundendialog können insbesondere folgende personenbezogene Daten verarbeitet werden:

### **6.1 Stammdaten**

- Name,
- Vorname,
- Titel,
- Anrede,

- Geschlecht, soweit freiwillig angegeben oder aus dem Kommunikationszusammenhang ersichtlich.

## **6.2 Kontaktdaten**

- Telefonnummer,
- Mobilfunknummer,
- E-Mail-Adresse,
- Anschrift, soweit für die Bearbeitung erforderlich.

## **6.3 Adressdaten**

Soweit erforderlich, können insbesondere folgende Adressdaten verarbeitet werden:

- Straße,
- Hausnummer,
- Adresszusatz,
- Postleitzahl,
- Wohnort.

## **6.4 Kommunikations- und Inhaltsdaten**

- persönliche Mitteilungen,
- Anliegen,
- Beschwerden,
- Hinweise,
- Rückmeldungen,
- Schriftwechsel,
- E-Mails,
- Gesprächsnotizen,
- Angaben aus Kontaktformularen,
- sonstige freiwillig mitgeteilte Informationen.

## **6.5 Vorgangs- und Bearbeitungsdaten**

Im Rahmen der Bearbeitung können zusätzlich verarbeitet werden:

- Datum und Uhrzeit der Kontaktaufnahme,
- Kommunikationskanal,
- Kundendialognummer oder Vorgangsnummer, soweit vergeben,
- Bearbeitungsvermerke,

- interne Zuständigkeiten,
- Weiterleitungen an Fachbereiche,
- Bearbeitungsstand,
- Ergebnis der Bearbeitung,
- Rückruf- oder Antwortvermerke,
- Dokumentation der Anonymisierung.

## **6.6 Telefoniedaten**

Bei telefonischen Kontaktaufnahmen können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- eingehende Rufnummer, sofern die Rufnummernübermittlung aktiviert ist,
- Datum und Uhrzeit des Anrufs,
- Gesprächsnotizen,
- Anliegen oder Gesprächsinhalt, soweit dokumentiert,
- Rückrufwunsch,
- Bearbeitungsvermerke.

Eine Aufzeichnung von Telefongesprächen erfolgt im Rahmen des Kundendialogs nicht, soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas anderes mitgeteilt und hierfür eine gesonderte Rechtsgrundlage besteht.

## **6.7 Vertrags- oder Leistungsdaten**

Soweit Ihr Anliegen einen Vertrag, ein Ticket, ein Abonnement, eine Zahlung, eine Erstattung oder eine sonstige Leistung betrifft, können zusätzlich verarbeitet werden:

- Kundennummer,
- Vertragsnummer,
- Ticket- oder Abonnementdaten,
- Zahlungs- oder Erstattungsdaten, soweit erforderlich,
- Angaben zum betroffenen Vorgang,
- sonstige zur Bearbeitung des Anliegens erforderliche Vertrags- oder Leistungsdaten.

## **7. Herkunft der Daten**

Die Daten werden grundsätzlich direkt bei der betroffenen Person erhoben, insbesondere durch:

- telefonische Kontaktaufnahme,
- E-Mail,

- Kontaktformular,
- schriftliche Mitteilung,
- persönliche Mitteilung,
- sonstige Kommunikationswege.

Soweit zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich, können Daten auch aus bestehenden Kundenvorgängen, Vertragsunterlagen, internen Fachbereichen oder sonstigen bei der Vestischen Straßenbahnen GmbH vorhandenen Vorgängen herangezogen werden.

## **8. Kategorien betroffener Personen**

Von der Verarbeitung können insbesondere folgende Personen betroffen sein:

- Kundinnen und Kunden,
- Fahrgäste,
- Fragestellerinnen und Fragesteller,
- Interessierte,
- Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer,
- Vertragspartnerinnen und Vertragspartner,
- Zahlungspflichtige,
- Nutzerinnen und Nutzer von Leistungen der Vestischen Straßenbahnen GmbH,
- sonstige Dritte, die den Kundendialog in Anspruch nehmen,
- Beschäftigte der Vestischen Straßenbahnen GmbH, soweit sie an der Bearbeitung beteiligt sind oder Gegenstand eines Anliegens sind.

## **9. Empfänger oder Kategorien von Empfängern**

Personenbezogene Daten werden nur übermittelt oder zugänglich gemacht, soweit hierfür eine Rechtsgrundlage besteht oder dies zur Bearbeitung des jeweiligen Anliegens erforderlich ist.

Empfänger oder Kategorien von Empfängern können insbesondere sein:

- interne Fachabteilungen der Vestische Straßenbahnen GmbH,
- für Kundendialog, Kundenservice, Vertrieb, Betrieb, Recht, Datenschutz, Kommunikation oder Beschwerdebearbeitung zuständige Stellen,
- Beschäftigte der Vestischen Straßenbahnen GmbH, soweit sie zur Bearbeitung des Anliegens eingebunden werden müssen,
- O.phon GmbH als Dienstleisterin zur Unterstützung und Durchführung des Kundendialogs,
- IT-Dienstleister und Hosting-Dienstleister,

- Anbieter oder Betreiber eingesetzter Kommunikations-, Telefonie- oder Kundendialogsysteme,
- Verkehrsverbände, Verkehrsunternehmen oder sonstige Kooperationspartner, soweit dies zur Bearbeitung des Anliegens erforderlich ist,
- Zahlungsdienstleister oder Finanzdienstleister, soweit Zahlungs-, Erstattungs- oder Forderungsvorgänge betroffen sind,
- Rechtsanwälte, Gerichte oder Vollstreckungsstellen, soweit dies zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche erforderlich ist,
- Polizei, Behörden oder sonstige öffentliche Stellen, soweit eine gesetzliche Verpflichtung oder rechtliche Befugnis zur Weitergabe besteht.

Eine Weitergabe an Polizei, Behörden, Gerichte, Rechtsanwälte oder sonstige Dritte erfolgt nicht pauschal, sondern nur, soweit dies im Einzelfall erforderlich und rechtlich zulässig ist.

Soweit Dienstleister personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Vertrags über Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

Soweit Empfänger personenbezogene Daten in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortung verarbeiten, erfolgt die Verarbeitung durch diese Empfänger nach deren jeweiligen Datenschutzhinweisen.

## **10. Übermittlung in Drittländer**

Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums findet im Zusammenhang mit dem Kundendialog grundsätzlich nicht statt.

Eine Drittlandübermittlung kann jedoch nicht vollständig ausgeschlossen werden, wenn im Einzelfall IT-, Kommunikations-, Cloud- oder Supportdienstleistungen eingesetzt werden, bei denen ein Drittlandbezug besteht.

Eine solche Übermittlung erfolgt nur, soweit die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission, geeigneter Garantien nach Art. 46 DSGVO oder einer gesetzlichen Ausnahme.

## **11. Speicherdauer**

Wir speichern personenbezogene Daten im Zusammenhang mit dem Kundendialog nur so lange, wie dies für die jeweiligen Zwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Dokumentationspflichten bestehen.

### **11.1 Kundendialogvorgänge**

Zur Dokumentation des Kundendialogvorgangs werden personenbezogene Daten grundsätzlich für einen Zeitraum von zwei Monaten gespeichert.

Nach Ablauf dieses Zeitraums werden die Daten grundsätzlich automatisch anonymisiert, soweit keine gesetzlichen, vertraglichen oder rechtlichen Gründe für eine weitere personenbezogene Speicherung bestehen.

### **11.2 Vertrags-, Beschwerde- oder Nachweisbezug**

Soweit sich aus dem Kundendialogvorgang ein vertragsbezogener Vorgang, eine Beschwerde, ein Anspruch, ein Erstattungsfall, ein Zahlungsbezug, ein Nachweisbedarf oder ein sonstiger dokumentationspflichtiger Sachverhalt ergibt, kann eine längere personenbezogene Speicherung erforderlich sein.

In diesen Fällen richtet sich die Speicherdauer nach dem jeweiligen Zweck, gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, Nachweispflichten und den einschlägigen Verjährungsfristen.

### **11.3 Telefonische Kontaktaufnahme über die O.phon GmbH**

Bei telefonischen Kontaktaufnahmen, die durch die O.phon GmbH entgegengenommen werden, werden die hierbei verarbeiteten personenbezogenen Daten nur so lange gespeichert, wie dies zur Bearbeitung des Kundendialogvorgangs, zur Qualitätssicherung der Vorgangsbearbeitung oder zur Erfüllung vertraglicher bzw. rechtlicher Pflichten erforderlich ist.

Soweit die Daten in den Kundendialogvorgang übernommen werden, gelten die vorstehenden Speicherfristen.

## **12. Pflicht zur Bereitstellung personenbezogener Daten**

Die Bereitstellung personenbezogener Daten im Rahmen des Kundendialogs ist grundsätzlich freiwillig.

Wenn Sie ein Anliegen an uns richten, benötigen wir jedoch bestimmte Angaben, um dieses Anliegen bearbeiten und beantworten zu können. Hierzu können insbesondere Name, Kontaktdaten und Angaben zum Anliegen erforderlich sein.

Ohne die erforderlichen Angaben kann eine Bearbeitung Ihres Anliegens gegebenenfalls nicht oder nur eingeschränkt erfolgen.

Wenn Sie telefonisch Kontakt aufnehmen und Ihre Rufnummer unterdrücken, kann ein Rückruf nur erfolgen, wenn Sie uns auf anderem Wege geeignete Kontaktdaten mitteilen.

Freiwillige Angaben sind entsprechend gekennzeichnet oder ergeben sich aus dem jeweiligen Zusammenhang. Eine Nichtbereitstellung freiwilliger Angaben hat grundsätzlich keine Nachteile, soweit diese Angaben für die Bearbeitung des Anliegens nicht erforderlich sind.

## **13. Automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling**

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet im Zusammenhang mit dem Kundendialog nicht statt.

Ein Profiling im Sinne der DSGVO findet ebenfalls nicht statt.

#### **14. Betroffenenrechte und Beschwerderecht**

Informationen zu Ihren Rechten als betroffene Person, insbesondere zu Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch und Widerruf einer Einwilligung, finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen.

Zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie sich jederzeit an uns oder unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

Kontakt Datenschutzbeauftragter:

**[datenschutz@vestische.de](mailto:datenschutz@vestische.de)**

Sie haben außerdem das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.

Weitere Angaben hierzu finden Sie ebenfalls in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen.

#### **15. Stand und Änderung dieser Hinweise**

Wir behalten uns vor, diese Datenschutzhinweise mit Wirkung für die Zukunft anzupassen, insbesondere bei Änderungen der Kundendialogprozesse, Kommunikationskanäle, eingesetzten Dienstleister, Speicherfristen oder rechtlicher Vorgaben.

Die jeweils aktuelle Fassung ist auf unserer Internetseite abrufbar.