

Service-Hotline „Schlaue Nummer“

Datenschutzhinweise nach Art. 13 und 14 Datenschutz-Grundverordnung

Mit diesen Datenschutzhinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der NRW-Service-Hotline „Schlaue Nummer“ und der anschließenden Bearbeitung von Anliegen durch die Vestische Straßenbahnen GmbH.

Die „Schlaue Nummer“ ist eine zentrale Service-Hotline im NRW-Nahverkehr. Über diese Hotline können insbesondere Fahrplan- und Tarifauskünfte, Informationen zum öffentlichen Nahverkehr, Anregungen, Hinweise, Beschwerden und sonstige Anliegen entgegengenommen und bearbeitet werden.

Diese Datenschutzhinweise gelten, soweit Anrufe bei der Vestischen Straßenbahnen GmbH auflaufen oder Daten aus einem Anruf bzw. Kundendialogvorgang an die Vestische Straßenbahnen GmbH zur Bearbeitung oder Beantwortung weitergeleitet werden.

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

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

3. Zwecke der Verarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der NRW-Service-Hotline „Schlaue Nummer“ und dem Kundendialog insbesondere zu folgenden Zwecken:

- Entgegennahme und Bearbeitung telefonischer Anliegen,
- Erteilung von Fahrplan- und Tarifauskünften,
- Bereitstellung von Informationen zum NRW-Nahverkehr,
- Bearbeitung von Anregungen, Hinweisen, Beschwerden und Rückmeldungen,

- Zuordnung von Anrufen zum zuständigen regionalen Verkehrsunternehmen,
- Weiterleitung von Anliegen an zuständige interne Stellen oder externe Stellen, soweit dies zur Bearbeitung erforderlich ist,
- Kontaktaufnahme mit der betroffenen Person, soweit dies zur Bearbeitung des Anliegens erforderlich ist,
- Dokumentation des Kundendialogvorgangs,
- Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung,
- Qualitätssicherung und Verbesserung der Serviceprozesse,
- Bearbeitung vertrags- oder leistungsbezogener Anliegen,
- Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche,
- Erfüllung gesetzlicher Auskunft-, Nachweis-, Dokumentations- oder Mitwirkungspflichten.

Die Zuordnung eines Anrufs zum zuständigen Verkehrsunternehmen kann anhand technischer oder organisatorischer Zuordnungsmerkmale erfolgen. Bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz kann eine Ortsabfrage oder eine sonstige Angabe zum gewünschten regionalen Bezug erforderlich sein, damit das Anliegen dem zuständigen Verkehrsunternehmen zugeordnet werden kann.

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 Zusammenhang mit der „Schlaun Nummer“ und dem Kundendialog erfolgt regelmäßig auf Grundlage von:

Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO

Unsere berechtigten Interessen bestehen insbesondere in:

- der Bearbeitung und Beantwortung von Fahrgast- und Kundenanliegen,
- der Sicherstellung eines erreichbaren Kundenservices,
- der Zuordnung von Anliegen zum zuständigen Verkehrsunternehmen,
- der ordnungsgemäßen Bearbeitung von Anfragen, Beschwerden und Hinweisen,
- der Verbesserung unserer Servicequalität,
- der Dokumentation und Nachvollziehbarkeit von Kundendialogvorgängen,
- der Qualitätssicherung,
- der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche.

4.2 Vertragsdurchführung oder vorvertragliche Maßnahmen

Soweit sich Ihr Anliegen auf einen bestehenden Vertrag, ein Ticket, ein Abonnement, eine Forderung, eine Erstattung oder eine sonstige konkrete Leistung 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 Auskunfts-, 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. Telefonische Kontaktaufnahme und O.phon GmbH

Bei telefonischen Kontaktaufnahmen über die „Schlaue Nummer“ 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 der „Schlaun Nummer“ und 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,
- Fahrplan- oder Tarifauskunftersuchen,
- Beschwerden,
- Hinweise,
- Anregungen,
- Rückmeldungen,
- Gesprächsnotizen,
- Schriftwechsel,

- E-Mails,
- 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,
- Weiterleitungen an zuständige Verkehrsunternehmen oder sonstige Stellen, soweit erforderlich,
- Bearbeitungsstand,
- Ergebnis der Bearbeitung,
- Rückruf- oder Antwortvermerke,
- Dokumentation einer Zugriffsbeschränkung nach Ablauf der aktiven Bearbeitungsfrist.

6.6 Telefoniedaten

Bei telefonischen Kontaktaufnahmen können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- eingehende Rufnummer, sofern die Rufnummernübermittlung aktiviert ist,
- Datum und Uhrzeit des Anrufs,
- gegebenenfalls Angaben zur regionalen Zuordnung,
- gegebenenfalls Ortsangabe bei Mobilfunkanrufen, soweit zur Zuordnung erforderlich,
- Gesprächsnotizen,
- Anliegen oder Gesprächsinhalt, soweit dokumentiert,
- Rückrufwunsch,
- Bearbeitungsvermerke.

Eine Aufzeichnung von Telefongesprächen erfolgt im Rahmen der „Schlaun Nummer“ durch die Vestische Straßenbahnen GmbH 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, ein erhöhtes Beförderungsentgelt 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 über die „Schlaue Nummer“,
- Angaben während des Gesprächs,
- E-Mail,
- Kontaktformular,
- schriftliche Mitteilung,
- sonstige Kommunikationswege.

Soweit zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich, können Daten auch aus bestehenden Kundenvorgängen, Vertragsunterlagen, internen Fachbereichen, Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbänden oder sonstigen an der Bearbeitung beteiligten Stellen stammen.

8. Kategorien betroffener Personen

Von der Verarbeitung können insbesondere folgende Personen betroffen sein:

- Kundinnen und Kunden,
- Fahrgäste,
- Anruferinnen und Anrufer,
- Fragestellerinnen und Fragesteller,
- Interessierte,
- Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer,
- Vertragspartnerinnen und Vertragspartner,
- Zahlungspflichtige,

- Nutzerinnen und Nutzer von Leistungen der Vestischen Straßenbahnen GmbH,
- sonstige Dritte, die die „Schlaue Nummer“ oder 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,
- Verkehrsverbünde, Verkehrsunternehmen oder sonstige Kooperationspartner, soweit dies zur Zuordnung oder 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 der „Schlaue Nummer“ und 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 der „Schlaue Nummer“ und dem Kundendialog nur so lange, wie dies für die jeweiligen Zwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Dokumentationspflichten bestehen.

11.1 Kundendialogvorgänge über die „Schlaue Nummer“

Zur Dokumentation des Vorgangs werden personenbezogene Daten grundsätzlich für einen Zeitraum von bis zu drei Jahren im aktiven System gespeichert.

Nach Ablauf dieses Zeitraums wird der Zugriff auf die Daten grundsätzlich eingeschränkt, soweit keine gesetzlichen, vertraglichen oder rechtlichen Gründe für eine weitere aktive Verarbeitung bestehen.

Die Speicherdauer orientiert sich insbesondere an der regelmäßigen Verjährungsfrist nach § 195 BGB sowie an dem Zweck, Kundendialogvorgänge nachvollziehen und etwaige Ansprüche prüfen, geltend machen oder abwehren zu können.

11.2 Vertrags-, Beschwerde- oder Nachweisbezug

Soweit sich aus dem Vorgang ein vertragsbezogener Sachverhalt, 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 der „Schlaun Nummer“ und 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 Angaben zum Anliegen sowie geeignete Kontaktdaten 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 der „Schlaun Nummer“ und 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

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 Prozesse zur „Schlaun Nummer“, der

Kundendialogprozesse, Kommunikationskanäle, eingesetzten Dienstleister, Speicherfristen oder rechtlicher Vorgaben.

Die jeweils aktuelle Fassung ist auf unserer Internetseite abrufbar.