

**Vestische App und digitale Ticketfunktionen**

**UNVERÄNDERT ÜBERNEHMEN**

# **Onlinebuchung von TaxiBus und AnrufSammelTaxi**

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

Mit diesen Datenschutzhinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Onlinebuchung von TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Fahrten der Vestischen Straßenbahnen GmbH.

Für die Buchung von Fahrten über das Internet ist eine einmalige Registrierung im Buchungssystem der Vestischen Straßenbahnen GmbH erforderlich. Über das Registrierungsportal können Fahrgäste ihre Daten ändern. Wird der Zugang länger als drei Monate nicht genutzt, werden Registrierung und persönliche Daten automatisch gelöscht. Zusätzlich kann über die TaxiBus-Zentrale die unverzügliche Löschung der registrierten Stammdaten beauftragt werden.

Die Buchung ist personengebunden. Hierfür werden die für Registrierung und Fahrtbuchung erforderlichen personenbezogenen Daten sowie der Zeitpunkt der letzten Anmeldung verarbeitet.

### **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 Zusammenhang mit der Onlinebuchung von TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Fahrten insbesondere zu folgenden Zwecken:

- Registrierung im Buchungssystem,
- Verwaltung des Nutzerzugangs,
- Änderung und Pflege von Registrierungsdaten durch den Fahrgast,
- Onlinebuchung von TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Fahrten,

- Zuordnung der Buchung zu einer bestimmten Person,
- Abwicklung von Fahraufträgen,
- Kommunikation im Zusammenhang mit Buchungen, Änderungen, Rückfragen oder Störungen,
- Prüfung und Verwaltung der letzten Anmeldung,
- automatische Löschung nicht mehr genutzter Registrierungen,
- Sperrung des Zugangs bei Vorliegen entsprechender Gründe,
- Information über eine Sperrung des Zugangs,
- Bearbeitung telefonischer Rückfragen über die TaxiBus-Zentrale,
- statistische Auswertung,
- Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Betriebs des Buchungssystems,
- Missbrauchs- und Betrugsprävention,
- Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche,
- Erfüllung gesetzlicher Pflichten.

Die erhobenen Daten dienen nach den fachlichen Angaben insbesondere der Abwicklung der Fahraufträge und der statistischen Auswertung.

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

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt je nach Zweck auf folgenden Rechtsgrundlagen:

##### **4.1 Registrierung, Buchung und Durchführung der Fahrt**

Soweit personenbezogene Daten zur Registrierung, Onlinebuchung und Abwicklung von TaxiBus- oder AnrufSammelTaxi-Fahrten erforderlich sind, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von:

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

Dies betrifft insbesondere die Verarbeitung der Daten, die erforderlich sind, um einen Fahrauftrag entgegenzunehmen, einer Person zuzuordnen, zu bearbeiten und durchzuführen.

##### **4.2 Berechtigte Interessen**

Soweit die Verarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen der Vestischen Straßenbahnen GmbH oder Dritter erforderlich ist und die Interessen, Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Personen nicht überwiegen, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von:

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

Unsere berechtigten Interessen bestehen insbesondere in:

- dem sicheren und funktionsfähigen Betrieb des Buchungssystems,

- der Verwaltung registrierter Nutzerzugänge,
- der Verhinderung von Missbrauch,
- der Sperrung von Zugängen bei Vorliegen entsprechender Gründe,
- der Dokumentation der letzten Anmeldung,
- der automatischen Bereinigung nicht mehr genutzter Nutzerkonten,
- der statistischen Auswertung zur Verbesserung und Steuerung des Angebots,
- der ordnungsgemäßen Bearbeitung von Fahraufträgen,
- der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche.

### **4.3 Rechtliche Verpflichtungen**

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

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

Dies kann insbesondere gesetzliche Nachweis-, Dokumentations-, Auskunft-, Aufbewahrungs- oder Mitwirkungspflichten betreffen.

### **4.4 Einwilligung**

Soweit wir für bestimmte Verarbeitungsvorgänge eine 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. Registrierung im Buchungssystem**

Für die Onlinebuchung ist eine einmalige Registrierung im Buchungssystem erforderlich.

Im Rahmen der Registrierung werden personenbezogene Daten verarbeitet, damit der Fahrgast Fahrtbuchungen vornehmen, Buchungen verwalten und mit der TaxiBus-Zentrale bzw. den zuständigen Stellen kommunizieren kann.

Über das Registrierungsportal kann der Fahrgast seine Daten jederzeit ändern.

Wird der Zugang länger als drei Monate nicht genutzt, werden Registrierung und persönliche Daten automatisch gelöscht.

Zusätzlich kann die unverzügliche Löschung der registrierten Stammdaten über die TaxiBus-Zentrale beauftragt werden.

## **6. Personengebundene Buchung**

Die Buchung von TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Fahrten ist personengebunden.

Dies bedeutet, dass die Buchung einer bestimmten registrierten Person zugeordnet wird. Hierfür werden die erforderlichen persönlichen Daten sowie der Zeitpunkt der letzten Anmeldung im System verarbeitet.

Die personengebundene Buchung dient insbesondere dazu, Fahraufträge ordnungsgemäß entgegenzunehmen, zu bearbeiten und Rückfragen oder Änderungen zu ermöglichen.

## **7. Sperrung des Zugangs**

Der Zugang zum Buchungssystem kann durch die TaxiBus-Zentrale gesperrt werden, wenn hierfür ein sachlicher Grund besteht. Eine Sperrung wird dem Fahrgast kurzfristig per E-Mail mitgeteilt und zusätzlich bei der nächsten Anmeldung angezeigt. Eine erneute Anmeldung erfolgt dann nur nach telefonischer Kontaktaufnahme mit der TaxiBus-Zentrale.

Die Verarbeitung im Zusammenhang mit einer Sperrung dient insbesondere:

- der Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Betriebs des Buchungssystems,
- der Verhinderung von Missbrauch,
- der Klärung offener Fragen zur Nutzung des Zugangs,
- der Kommunikation mit dem betroffenen Fahrgast,
- der kontrollierten Wiederfreigabe des Zugangs.

## **8. Kategorien personenbezogener Daten**

Im Zusammenhang mit der Onlinebuchung von TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Fahrten können insbesondere folgende personenbezogene Daten verarbeitet werden:

### **8.1 Stammdaten**

- Name,
- Vorname.

### **8.2 Kontaktdaten**

- E-Mail-Adresse,
- Telefonnummer.

Das bearbeitende Personal kann nach den vorliegenden fachlichen Angaben insbesondere Vorname, Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und die letzte Anmeldung einsehen.

### **8.3 Registrierungs- und Zugangsdaten**

- Registrierungsdaten,
- Nutzerzugang,
- Zeitpunkt der letzten Anmeldung,

- Status des Nutzerzugangs,
- Angaben zu einer Sperrung,
- Hinweise zur Sperrung,
- Zeitpunkt einer Löschung oder Löschanforderung.

#### **8.4 Buchungs- und Fahrtdaten**

Soweit für die jeweilige Buchung erforderlich, können insbesondere verarbeitet werden:

- gebuchte Fahrt,
- Datum und Uhrzeit der Fahrt,
- Start- und Zielangaben,
- Haltestelle oder Abholort,
- Fahrtwunsch,
- Angaben zur Änderung oder Stornierung einer Buchung,
- Bearbeitungsvermerke,
- sonstige zur Abwicklung des Fahrauftrags erforderliche Informationen.

#### **8.5 Kommunikationsdaten**

Im Rahmen der Bearbeitung können zusätzlich verarbeitet werden:

- E-Mails,
- telefonische Rückfragen,
- Mitteilungen an die TaxiBus-Zentrale,
- Bearbeitungsvermerke,
- interne Zuständigkeiten,
- Ergebnis der Bearbeitung.

#### **8.6 Technische Daten**

Bei Nutzung des Buchungssystems können außerdem technische Daten verarbeitet werden, insbesondere:

- Datum und Uhrzeit des Zugriffs,
- technische Zugriffsdaten,
- System- und Protokolldaten,
- Angaben zur Anmeldung,
- Fehlermeldungen oder Sicherheitsereignisse,

- technische Informationen zum genutzten Endgerät oder Browser, soweit diese für Betrieb, Sicherheit oder Fehleranalyse erforderlich sind.

## **9. Herkunft der Daten**

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

- Registrierung im Buchungssystem,
- Änderung von Daten im Registrierungsportal,
- Onlinebuchung einer Fahrt,
- telefonische Kontaktaufnahme mit der TaxiBus-Zentrale,
- Mitteilungen im Zusammenhang mit Fahrtbuchungen, Änderungen, Stornierungen oder Rückfragen.

Technische Daten entstehen zusätzlich im Rahmen der Nutzung des Buchungssystems.

## **10. Kategorien betroffener Personen**

Von der Verarbeitung können insbesondere folgende Personen betroffen sein:

- Fahrgäste,
- registrierte Nutzerinnen und Nutzer des Buchungssystems,
- Personen, die TaxiBus- oder AnrufSammelTaxi-Fahrten online buchen,
- Personen, die Kontakt mit der TaxiBus-Zentrale aufnehmen,
- Beschäftigte der Vestischen Straßenbahnen GmbH, soweit sie an der Bearbeitung beteiligt sind,
- sonstige Personen, deren Daten im Zusammenhang mit einer Buchung verarbeitet werden.

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

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

Empfänger oder Kategorien von Empfängern können insbesondere sein:

- interne Fachabteilungen der Vestische Straßenbahnen GmbH,
- TaxiBus-Zentrale,
- Beschäftigte der Vestischen Straßenbahnen GmbH, soweit sie zur Bearbeitung eingebunden werden müssen,
- bearbeitendes Personal des Buchungssystems,
- IT-Dienstleister und Hosting-Dienstleister,

- Anbieter oder Betreiber des Buchungssystems,
- Verkehrsunternehmen oder beauftragte Fahrdienstleister, soweit dies zur Durchführung der gebuchten Fahrt erforderlich ist,
- Kommunikationsdienstleister, soweit E-Mail- oder Telefonkommunikation erforderlich ist,
- Behörden, Gerichte oder Rechtsanwälte, soweit dies gesetzlich erforderlich oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche notwendig ist.

Eine Weitergabe personenbezogener Daten erfolgt nicht zu Werbezwecken und nicht durch Verkauf der Daten. Nach den fachlichen Angaben werden die erhobenen Daten weder an Dritte verkauft noch anderweitig weitergegeben; datenschutzrechtlich ist dies so zu verstehen, dass eine Weitergabe nur erfolgt, soweit sie zur Abwicklung des Fahrauftrags, zum Betrieb des Systems oder aus rechtlichen Gründen erforderlich und 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.

## **12. Statistische Auswertung**

Die erhobenen Daten können zur statistischen Auswertung verwendet werden.

Statistische Auswertungen erfolgen grundsätzlich zu Zwecken der Angebotssteuerung, Qualitätssicherung, Kapazitätsplanung und Verbesserung der TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Angebote.

Soweit möglich, erfolgen statistische Auswertungen anonymisiert oder aggregiert. Eine personenbezogene Auswertung erfolgt nur, soweit hierfür eine Rechtsgrundlage besteht und dies für den jeweiligen Zweck erforderlich ist.

## **13. Übermittlung in Drittländer**

Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums findet im Zusammenhang mit der Onlinebuchung von TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Fahrten 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.

## **14. Speicherdauer**

Wir speichern personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Onlinebuchung von TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Fahrten nur so lange, wie dies für die jeweiligen Zwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Dokumentationspflichten bestehen.

### **14.1 Registrierungsdaten**

Wird der Zugang länger als drei Monate nicht genutzt, werden Registrierung und persönliche Daten automatisch gelöscht.

Zusätzlich kann über die TaxiBus-Zentrale die unverzügliche Löschung der registrierten Stammdaten beauftragt werden.

Eine längere Speicherung kann erfolgen, soweit gesetzliche, vertragliche oder rechtliche Gründe einer Löschung entgegenstehen, insbesondere wenn Daten zur Abwicklung offener Fahraufträge, zur Dokumentation, zur Missbrauchsverhinderung oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche erforderlich sind.

### **14.2 Buchungs- und Fahrtdaten**

Buchungs- und Fahrtdaten werden gespeichert, solange dies zur Abwicklung des Fahrauftrags, zur Bearbeitung von Rückfragen, zur Dokumentation der Leistungserbringung oder zur Klärung von Beschwerden erforderlich ist.

Eine längere Speicherung kann erforderlich sein, soweit gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Dokumentationspflichten bestehen oder die Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche benötigt werden.

### **14.3 Technische Daten und Protokolldaten**

Technische Zugriffsdaten, Systemdaten und Protokolldaten werden nur so lange gespeichert, wie dies für Betrieb, Sicherheit, Fehleranalyse, Missbrauchserkennung oder die Erfüllung rechtlicher Pflichten erforderlich ist.

Sobald die Daten für die genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen, technischen oder rechtlichen Gründe für eine weitere Speicherung bestehen, werden sie gelöscht oder anonymisiert.

### **14.4 Statistische Auswertungen**

Statistische Auswertungen werden, soweit möglich, anonymisiert oder aggregiert erstellt. Anonymisierte Statistiken enthalten keinen Personenbezug und können länger gespeichert werden.

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

Die Bereitstellung bestimmter personenbezogener Daten ist für die Registrierung im Buchungssystem und die Onlinebuchung von TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Fahrten erforderlich.

Dies betrifft insbesondere:

- Name,
- Vorname,
- E-Mail-Adresse,
- Telefonnummer,
- erforderliche Buchungs- und Fahrtdaten.

Ohne die erforderlichen Angaben kann eine Registrierung oder Onlinebuchung gegebenenfalls nicht oder nicht vollständig durchgeführt werden.

Freiwillige Angaben sind entsprechend gekennzeichnet oder ergeben sich aus dem jeweiligen Zusammenhang. Eine Nichtbereitstellung freiwilliger Angaben hat grundsätzlich keine Nachteile, soweit diese Angaben für Registrierung, Buchung oder Durchführung der Fahrt nicht erforderlich sind.

## **16. Automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling**

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet im Zusammenhang mit der Onlinebuchung von TaxiBus- und AnrufSammelTaxi-Fahrten nicht statt.

Ein Profiling im Sinne der DSGVO findet ebenfalls nicht statt.

Automatisierte Systemfunktionen, etwa die automatische Löschung eines länger als drei Monate nicht genutzten Zugangs, dienen der technischen und organisatorischen Verwaltung des Buchungssystems und stellen keine automatisierte Entscheidung im Sinne des Art. 22 DSGVO dar.

## **17. Sicherheit**

Wir treffen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um personenbezogene Daten gegen Verlust, Zerstörung, Veränderung sowie gegen unbefugten Zugriff zu schützen.

Der Zugriff auf personenbezogene Daten im Buchungssystem ist auf die Personen und Stellen beschränkt, die diese Daten für Registrierung, Buchung, Abwicklung, Support, Betrieb oder rechtlich zulässige Zwecke benötigen.

## **18. 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.

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

Wir behalten uns vor, diese Datenschutzhinweise mit Wirkung für die Zukunft anzupassen, insbesondere bei Änderungen des Buchungssystems, der TaxiBus- oder AnrufSammelTaxi-Angebote, eingesetzter Dienstleister, Speicherfristen oder rechtlicher Vorgaben.

Die jeweils aktuelle Fassung ist auf unserer Internetseite oder im jeweiligen Buchungssystem abrufbar.