

1. Inleiding

De negen Nederlandse openbaarvervoerders¹ (“Vervoerders”) en Translink introduceren gezamenlijk een nieuwe mogelijkheid om te reizen met het openbaar vervoer, namelijk het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas of Creditcard. Dit doen we in samenwerking met een aantal betaaldiensten². Bij deze betaaldiensten is aan je Betaalpas of Creditcard een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Je betaalt voor je reizen via de Bankrekening die hoort bij je Betaalpas of via de bestedingsruimte van je Creditcard.

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Betaalpas of Creditcard gaan jij en Arriva een vervoersovereenkomst aan waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en de ‘OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard’ van toepassing zijn. Het Verwerken van je Persoonsgegevens is noodzakelijk om daaraan uitvoering te geven. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen met je Betaalpas of Creditcard in het openbaar vervoer van Arriva. Arriva en Translink kunnen je ook service verlenen.

Wil je niet dat Arriva en Translink over de benodigde Persoonsgegevens beschikken? Dan kun je niet reizen en betalen met je Betaalpas of Creditcard en zul je gebruik moeten maken van een ander regulier Vervoerbewijs.

Bij de inrichting van de processen is uitgegaan van Privacy by Design. Dit betekent dat Translink en de Vervoerders het systeem zo hebben ontworpen en ingericht om de privacy van jou als reiziger zo goed mogelijk te beschermen.

1.1 Pseudonimiseren, heridentificatie en gebruik tokens

Direct nadat je hebt ingecheckt wordt het unieke identificatienummer (“PAN”) van je Betaalpas- of Creditcard Gepseudonimiseerd. Iedere Betaalpas of Creditcard krijgt hierbij een eigen uniek nummer, een zogeheten token. Deze unieke tokens worden gebruikt voor de verschillende doeleinden zoals reizen, betalen, service, inspectie en overzichtsrapporten.

De Generieke Back Office (“GBO”) kent iedere Vervoerder eigen unieke identificatienummers voor de tokens toe. Hierdoor hebben Vervoerders onderling geen inzicht in reispatronen van door een reiziger met een Betaalpas of Creditcard gemaakte reizen bij andere Vervoerders. De GBO is het centrale administratiesysteem van Translink waar Translink voor Vervoerders o.a. Vervoerbewijzen registreert, de prijs die een rit kost berekent en het totale bedrag waarvoor je die dag hebt gereisd bijhoudt.

Gepseudonimiseerde gegevens zijn zonder aanvullende informatie niet te herleiden naar je Betaalpas- of Creditcardgegevens. Dit Pseudonimiseren is een maatregel om de risico’s voor reizigers te verminderen bij het Verwerken van jouw Persoonsgegevens. Door Gepseudonimiseerde gegevens te combineren met andere gegevens is een organisatie wellicht in staat is om te achterhalen welke Betaalpas of Creditcard hoort bij het pseudoniem. Hiermee kan het dan mogelijk zijn de reishistorie van een Betaalpas- of Creditcard in te zien.

De Vervoerders en Translink zijn bij de inrichting van de processen uitgegaan van Privacy by Design en hebben met elkaar afspraken gemaakt om dit risico op heridentificatie te voorkomen.

¹ Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz en RET. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.

² Maestro, Mastercard, VPAY en VISA. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.

2. Begrippen

Omdat reizen met je Betaalpas of Creditcard nieuw is, gebruiken we mogelijk begrippen die je (nog) niet kent. Voor het gemak hebben wij deze begrippen en de betekenis van deze begrippen hier onder elkaar gezet.

Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer: de Algemene voorwaarden voor het gebruik van het openbaar stads- en streekvervoer per bus, tram, lightrail, metro en regionaal openbaar vervoer per trein.

App: een door een Vervoerder individueel of Vervoerders en Translink gezamenlijk (onder de naam OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie waarmee de reiziger met een Betaalpas of Creditcard diens online-account kan aanmaken, raadplegen, de Betaalpas of Creditcard hieraan kan koppelen en zo onder andere eenvoudig de reistransacties en betalingen kan inzien en serviceverzoeken kan indienen. Op het gebruik van een App zijn de gebruiksvoorwaarden van de betreffende App van toepassing.

AVR-NS: de vervoervoorwaarden van NS (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen).

Bank: een financiële instelling die betaaldiensten aanbiedt en waar de Bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer.

Betalpas: een door de Bank uitgegeven contactloze pas om mee te betalen (fysiek of virtueel op een smart device) waarmee je gebruik kunt maken van en kunt betalen voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig.

Creditcard: een door de Creditcardmaatschappij uitgegeven contactloze Creditcard waarmee je als reiziger gebruik maakt van en betaalt voor het openbaar vervoer.

Creditcardmaatschappij: een financiële instelling die betaaldiensten aanbiedt en die de Creditcard heeft uitgegeven aan jou.

Generieke Back Office ("GBO"): de digitale backoffice van Translink waar o.a. Vervoerbewijzen worden geregistreerd, ritprijzen worden berekend en het dagtotaal aan ritten en reizen wordt bijgehouden.

Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke: Wanneer twee of meer Verwerkingsverantwoordelijken gezamenlijk de doeleinden en middelen van de Verwerking bepalen, zijn zij Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zoals bedoeld in de AVG.

Payment Card Industry Data Security Standard ("PCI DSS"): een informatiebeveiligingsstandaard voor organisaties die omgaan met Betaalpassen of Creditcards van de kaartschema's.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in de AVG.

Pseudonimisering: het Verwerken van Persoonsgegevens op zodanige wijze dat de Persoonsgegevens niet meer aan een reiziger kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt, mits deze aanvullende gegevens apart worden bewaard en er technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare reiziger worden gekoppeld zoals bedoeld in de AVG.

Reisdag: de periode die begint om 00.00 uur en eindigt de volgende dag om 03.05 uur.

Referentienummer: dit is een code bestaande uit een combinatie van in totaal veertien letters en cijfers, die uniek is voor iedere betaling. Deze code is gekoppeld aan het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw bankrekening of bestedingsruimte.

Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens: deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Betaalpas of Creditcard, te weten de PAN, het PAN-volgnummer en de geldigheidsdatum van de Betaalpas of Creditcard. De PAN is

een uniek Betaalpas- of Creditcard identificatienummer. Het PAN-volgnummer staat in de chip van de Betaalpas of Creditcard en is niet zichtbaar.

Translink: Trans Link Systems B.V. statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

Vervoerbewijs: het bewijs dat geldig toegang geeft tot de trein, bus, tram en metro en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere rit bij Arriva in te checken met de Betaalpas of Creditcard waarmee gereisd wordt. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in de Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer (in het geval van reizen bij stad- of streekvervoerders) of de AVR-NS (in het geval van reizen bij NS).

Vervoerder(s): de Nederlandse bedrijven in het openbaar vervoer vermeld op de website OVpay.nl.

Verwerken: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen zoals bedoeld in de AVG.

Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt zoals bedoeld in de AVG.

Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt zoals bedoeld in de AVG.

3. Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas of Creditcard?

3.1 Reizen

Bij het inchecken met je Betaalpas of Creditcard leest de kaartlezer de Technische gegevens van deze Betaalpas of Creditcard uit. Wij controleren hierbij of er met de Betaalpas of Creditcard kan worden gereisd en koppelen dit via de kaartlezer terug aan je. Dit aanbieden van een Betaalpas of Creditcard aan een kaartlezer is een “tap”.

Als je kunt reizen met de Betaalpas of Creditcard dan worden bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezers van de Vervoerder waarmee je reist Persoonsgegevens verstuurd naar de GBO bij Translink. Dat zijn naast de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens ook de datum, de tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Je reis wordt samengesteld en de ritprijs berekend met zowel deze gegevens als, indien relevant, met aanvullende gegevens van kortingsproducten en kortingsprofielen.

Eerste keer reizen met je Betaalpas of Creditcard

De eerste keer dat je incheckt met je Betaalpas of Creditcard vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of aan je Betaalpas of Creditcard een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland is verbonden. Dit gebeurt ook wanneer je gedurende een periode van 14 dagen niet hebt gereisd met de betreffende Betaalpas of Creditcard en vervolgens opnieuw incheckt.

De GBO controleert ook bij de Bank of Creditcardmaatschappij van je Betaalpas of Creditcard of deze is geblokkeerd. Als dat zo is, dan wordt de reisfunctie in het openbaar vervoer van je Betaalpas of Creditcard (tijdelijk) geblokkeerd en je kunt hiermee niet reizen. Dit is een beslissing van de Bank of Creditcardmaatschappij. De Vervoerders en Translink kunnen hier **niets** aan veranderen.

Reizen met je Betaalpas of Creditcard

Iedere keer dat je met je Betaalpas of Creditcard incheckt, vindt een automatische controle plaats op de signaleringslijst bij Translink of de Betaalpas of Creditcard niet (tijdelijk) is geblokkeerd. Deze lijst wordt beheerd in het GBO en gedistribueerd naar Vervoerders. Een Betaalpas of Creditcard wordt door Translink aan deze lijst toegevoegd als

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas of Creditcard op een signaleringslijst staat van de Bank of Creditcardmaatschappij, bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
- een afrekening van de Betaalpas of Creditcard voor het gebruik van het openbaar vervoer niet heeft plaats gevonden, bijvoorbeeld omdat je bij de afrekening over onvoldoende saldo of bestedingsruimte op jouw Bankrekening of Creditcard beschikte;
- blijkt dat je gebruik maakt van een kortingsproduct of kortingsprofiel en je niet voldoet aan de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.

3.2 Betalen

Op basis van het in- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard wordt in de GBO de ritprijs berekend van de reizen die je maakt. In de nacht na de Reisdag waarop je hebt gereisd, wordt het verschuldigde bedrag voor alle reizen die je op één Reisdag maakt in één keer aangeboden aan de Bank of Creditcardmaatschappij.

Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens en het Referentienummer aan de Bank of Creditcardmaatschappij.

Bij een succesvolle betaling kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven en ontvang je jouw unieke Referentienummer voor elke dag dat je reist. Een Referentienummer wordt voorafgegaan door de letters “NLOV”. Het digitale rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde Bankomgeving.

In afwijking van bovenstaande geldt dat niet na afloop van de Reisdag, maar al gedurende de Reisdag wordt afgerekend als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen bedrag overschrijdt. De verschuldigde ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw bankrekening of bestedingsruimte. Na succesvolle betaling worden

de ritten die je als reiziger daarna nog maakt in rekening gebracht aan het einde van de Reisdag, tenzij tussentijds weer het drempelbedrag wordt bereikt.

Overzichtsrapporten

Translink legt alle check-ins en check-outs vast in de GBO en zorgt voor de ritreconstructie en het bepalen van de ritprijs. Translink handelt samen met de financiële instelling EMS en jouw Bank of Creditcardmaatschappij de betaling af voor de door jou gemaakte reizen met je Betaalkaart of Creditcard. Translink zorgt ook dat Arriva en de overige Vervoerders dagelijks alle betalingen voor de gemaakte reizen ontvangen.

Alle Vervoerders krijgen ieder dagelijks overzichtsrapporten van Translink om de juistheid van hun eigen transacties en betalingen te kunnen controleren. Dit betreft rapportages over transacties (zoals check-in, check-uit of mislukte taps), reizen (check-in combineren met een check-uit) en betalingen binnen het domein van de betreffende Vervoerder.

Een niet gelukte betaling

Als de betaling niet lukt, bijvoorbeeld omdat het saldo of bestedingsruimte te laag is, dan blokkeren wij tijdelijk de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas of Creditcard. Je kunt dan niet meer reizen met je Betaalpas of Creditcard, totdat het openstaande bedrag is voldaan.

Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden herhaald betaalverzoeken door de GBO gedaan om het verschuldigde bedrag van je rekening of bestedingsruimte af te schrijven. Als hierbij de betaling succesvol is, wordt de (tijdelijke) blokkade opgeheven.

Zowel in deze periode als erna kun je als reiziger ook zelf het openstaand bedrag betalen. Dit doe je door je Betaalpas of Creditcard bij een kaartlezer aan te bieden. Via de GBO wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank of Creditcardmaatschappij. Als de betaling lukt, dan kun je ongeveer 15 minuten later weer reizen met je Betaalpas of Creditcard.

(Tijdelijke) blokkering reisfunctie

De (tijdelijk) blokkering van de reisfunctie van een Betaalpas of Creditcard kun je checken door je Betaalpas of Creditcard aan te bieden bij een kaartlezer van een Vervoerder en te letten op de melding op het display of door contact op te nemen met de OVpay klantenservice.

Je kunt, zolang de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

3.3 Service

We begrijpen goed dat je vragen kunt hebben over bijvoorbeeld een reis, in rekening gebrachte kosten of een gemiste in- of uitcheck. Of wellicht wil je inzicht in al je gemaakte reizen van de afgelopen periode(s). Dit kan door in de Arriva App of via de Arriva klantenservice met een Referentienummer en bijbehorend bedrag (delen van) je reizen in te zien en op te vragen. Je kunt ook via de OVpay website, OVpay App³ en OVpay klantenservice (delen van) je reizen inzien en opvragen.

Om je te kunnen helpen, heb je het Referentienummer in combinatie met het bijbehorende bedrag van je rekeningafschrjving nodig. Wij kennen namelijk jouw Bankpas- of Creditcardnummer niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN.

Het Referentienummer wordt uniek aangemaakt per betaling met jouw Betaalpas of Creditcard. Op je (digitale) rekeningafschrift ontvang je jouw uniek Referentienummer voor de ritten die horen bij die ene betaling (meestal gekoppeld aan één Reisdag). Dit betekent dat als je dit Referentienummer en bijbehorend bedrag met een andere persoon of organisatie deelt, deze persoon of organisatie inzicht kan krijgen in de door jou gemaakte reizen.

³ De OVpay app heeft een eigen privacyverklaring, die je kunt vinden in de OVpay app en op de OVpay website onder privacy.

App en website

Binnen zowel de Arriva App als de OVpay App bestaat de mogelijkheid om je Betaalpas of Creditcard te koppelen aan de App. Je maakt eerst een account aan met een eigen wachtwoord. Je kunt dan op basis van een Referentienummer en bijbehorend bedrag in de Arriva app o.a. alle reishistorie van je gemaakte Arriva ritten inzien van de laatste 18 maanden. Via jouw online account kun je onder andere zien of je hebt in- en/ of uitgecheckt, de ritprijs inzien voor gemaakte ritten en ook je betalingen, de betaalstatus en een eventuele blokkade van je Betaalpas of Creditcard inzien.

In de OVpay App kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Betaalpas of Creditcard in het gehele openbaar vervoer van de laatste 18 maanden inzien. In de accountomgeving van een Vervoerder (web of App) kun je alleen de bij die Vervoerder gemaakte ritten met je Betaalpas of Creditcard inzien, ook van de laatste 18 maanden. Je kunt in de OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken.

Op de website ovpay.nl kun je met een Referentienummer en bijbehorend bedrag alleen de door jou gemaakte ritten inzien die horen bij die specifieke betaling.

Klantenservice

Vragen over het reizen met een Betaalpas of Creditcard kun je stellen aan de klantenservice van Arriva of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpas- of Creditcardgegevens of de gegevens van je betaalrekening.

Een medewerker zal altijd expliciet vragen om jouw gegevens als dit voor de beantwoording van je vragen noodzakelijk is. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Referentienummer en het bijbehorend bedrag van afschrijving.

Cross service

De Vervoerders en Translink hebben onderlinge afspraken gemaakt zodat Arriva je ook van dienst kan zijn met vragen over een reis bij andere Vervoerders. Er is afgesproken dat je voor vragen over alle reizen en transacties die je hebt gemaakt in de laatste 62 dagen bij de Klantenservice van iedere Vervoerder terecht kunt. Voor vragen over een gemiste check-in of check-uit kun je terecht bij de klantenservice van OVpay. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Referentienummer en het bijbehorend bedrag van afschrijving.

3.4 Inspectie

Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Betaalpas of Creditcard incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Betaalpas of Creditcard middels een digitale registratie in de GBO. Buitengewoon opsporingsambtenaren ("BOA") controleren in de vervoersmiddelen en op haltes en stations reizigers regelmatig op het hebben van een geldig Vervoerbewijs. Als een BOA je Vervoerbewijs controleert, dien je je Betaalpas of Creditcard tegen de kaartlezer van de BOA aan te houden. De Technische gegevens van je Betaalpas of Creditcard worden hierbij uitgelezen en gebruikt conform PCI DSS.

Om als BOA ook coullance en/ of service te kunnen verlenen aan jou, vraagt de BOA daarvoor apart je toestemming. De BOA kan dan op diens apparaat de laatste 10 handelingen van het gebruik van jouw Betaalpas of Creditcard in het openbaar vervoer inzien (tot maximaal 62 dagen terug). Deze gegevens worden maximaal vijf minuten op het apparaat getoond of verdwijnen op het moment dat er een andere Betaalpas of Creditcard tegen de kaartlezer wordt gehouden.

4. Grondslag van de verwerking

Als je in- en uitcheckt met de Betaalpas of Creditcard bij Arriva is de grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens het uitvoeren van een overeenkomst. Dit betreft de vervoerovereenkomst waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' van toepassing zijn.

Voor het verlenen van cross service (zie C. service/ cross service) is de grondslag gerechtvaardigde belangen van de Vervoerders en Translink. Vervoerders en Translink willen graag dat jouw vragen zo goed en efficiënt worden beantwoord via één loket in plaats van meerdere loketten. Het is zowel in het belang van jou als reiziger als de Vervoerders en

Translink dat we je vragen over reizen bij meerdere Vervoerders goed en efficiënt kunnen afhandelen. Onze service medewerkers krijgen alleen inzicht in de gegevens die noodzakelijk zijn om jouw vragen te beantwoorden.

Voor het in de OVpay app instellen van notificaties bij in- en uitchecken is de grondslag jouw toestemming.

5. Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken? Welke Persoonsgegevens gebruiken wij?

Je Persoonsgegevens worden Verwerkt door: Arriva (“Arriva Personenvervoer B.V.”), en Translink. Arriva, de overige Vervoerders en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het reizen met je Betaalpas of Creditcard. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de Vervoerders en Translink. De gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid betreft de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces	Doeleinde	Persoonsgegevens	Bewaartermijnen
Tappen Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	Statuscontrole Betaalpas en validatie van de tap	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Tapgegevens	Maximaal 24 uur
Verwerking taps (transactieverwerking) Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> - Verwerking van taps - Kwalificeren van taps: tap-in/ tap-uit/ tap driven debt recovery - Samenstellen van ritten o.b.v. check-in/ check-uit (reistransactiegegevens); vaststellen van ritprijs; gereed maken van reistransactiegegevens/tap driven debt recovery voor betaling - Het opknippen van ritten en creëren van synthetische deelritten per OV-bedrijf zodat de deelritten aan het juiste OV-bedrijf toegekend kunnen worden en de ritprijs bepaald kan worden 	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); Van technische Betaalpas afgeleide pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens	18 maanden
Centrale reizigersondersteuning (self service) – zonder serviceaccount Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> - Voor reiziger inzichtelijk maken van reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website - Faciliteren van proces gemiste check-uit via website of OVpay klantenservice 	Referentienummer; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens (zoals check-in/ check-uit; datum/tijd; plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit)	Tot service is verleend, op website blijven geen gegevens achter
Centrale reizigersondersteuning (self service) met serviceaccount Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	Voor betrokkenen inzichtelijk maken van reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay app, evenals het faciliteren van het proces gemiste check-uit via de OVpay app	Gebruikersnaam en wachtwoord (2FA); Referentienummer; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens	Tot service is verleend, in app blijven geen gegevens achter
Decentrale reizigersondersteuning (self service) – met serviceaccount bij OV-bedrijf Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	Voor betrokkenen via website/ app van OV-bedrijf inzichtelijk maken van: i) reistransacties en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (transacties in de afgelopen 18 maanden); ii) openstaande schuld en de onderliggende transacties (eventueel) bij andere OV-bedrijven	Referentienummer; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens	Tot service is verleend, op website/ in app blijven geen gegevens achter

Decentrale reizigersondersteuning service via klantenservice – cross service Wettelijke grondslag: gerechtvaardigde belangen Vervoerders en Translink	Betrokkenen via klantenservice (balie of telefoon) van OV-bedrijf informeren over: Openstaande schuld; reis- en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (afgelopen 18 maanden) reis- en betaaltransacties bij andere OV-bedrijven (cross service) afgelopen 62 dagen	Referentienummer; Betaaltransactiegegevens; Openstaande schuld; Reistransactiegegevens	Tot service is verleend, klantenservice OV-bedrijf heeft alleen view op transactiegegevens
Inspectie/controle geldig vervoersbewijs Wettelijke grondslag: uitvoering van overeenkomst	i) Controle of een reiziger een geldig elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer (op basis van check-in/check -uit met Betaalpas, door bevraging van generieke backoffice); ii) Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde betaalpas om vervolgactie door OV-bedrijf te kunnen bepalen	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens	Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende Betaalpas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.
Mobiele service aan reiziger Wettelijke grondslag: toestemming	Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de Betaalpas scannen om informatie te geven over de laatste tien reistransacties in het openbaar vervoer met dezelfde Betaalpas	Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens	Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende Betaalpas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.

6. Met wie delen wij je gegevens?

Arriva, de overige Vervoerders en Translink maken gebruik van diensten van Verwerkers, waarbij wij altijd schriftelijke afspraken maken met externe partijen (zoals IT-leveranciers) die in opdracht van ons Persoonsgegevens Verwerken. Dit doen wij door middel van het sluiten van een zogeheten “verwerkersovereenkomst”, waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging van je Persoonsgegevens en over het gebruik van de Persoonsgegevens.

Translink maakt gebruik van de diensten van EMS (www.emspay.nl) voor de afhandeling van de betaling met jouw Bank of Creditcardmaatschappij. Hierbij verstrekt Translink de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens en het Referentienummer. EMS Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

De vervoerders en Translink zijn daarnaast in sommige gevallen op grond van wet- en regelgeving verplicht om je gegevens aan derden te verstrekken zoals bij een strafvordering van justitie.

7. Beveiliging van de Persoonsgegevens

Arriva, de overige Vervoerders en Translink beveiligen jouw Persoonsgegevens, bijvoorbeeld tegen onbevoegde toegang, verlies en diefstal. Arriva, de overige Vervoerders en Translink hebben allemaal beleid om betalen met de Betaalpas of Creditcard in het openbaar vervoer zodanig in te richten dat er standaard een passend beveiligingsniveau van toepassing is.

Voor de beveiliging van Betaalpas of Creditcardgegevens hanteren de Vervoerders en Translink de PCI DSS. Dit is een internationale beveiligingsstandaard, opgesteld door Banken en Creditcardmaatschappijen. Deze standaard probeert betaalkaartgegevens te beschermen en misbruik van kaartgegevens, en daarmee schade, te voorkomen.

Jouw Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens worden in de kaartlezers van Arriva en in de GBO van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

8. Geautomatiseerde besluitvorming

In twee gevallen worden er geautomatiseerd beslissingen genomen; bij een nog verschuldigde ritprijs en bij een door een Bank of Creditcardmaatschappij geblokkeerde Betaalpas of Creditcard.

8.1 Een nog verschuldigde ritprijs

Als reiziger dien je altijd de verschuldigde ritprijs te voldoen. Als de afhandeling van je betaling niet lukt bij je Bank of Creditcardmaatschappij, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard automatisch (tijdelijk) geblokkeerd. Je kunt dan nog wel uitchecken voor een reis, maar je kunt niet (opnieuw) inchecken voor een reis.

Als de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard geblokkeerd is vanwege onvoldoende saldo of bestedingsruimte, kun je pas weer inchecken met deze Betaalpas of Creditcard nadat je schuld is voldaan. Binnen een periode van 62 kalenderdagen wordt meermaals geprobeerd om het verschuldigde bedrag van je rekening of bestedingsruimte af te schrijven. Dit kun je ook zelf doen door je Betaalpas of Creditcard aan te bieden bij een kaartlezer van een Vervoerder. De check-in wordt dan weliswaar geweigerd (en je ziet een foutmelding op de display), maar dan wordt opnieuw geprobeerd om het bedrag af te schrijven. Lukt dat, dan kun je na ongeveer 15 minuten weer inchecken en verder reizen.

Je kunt tegen dit geautomatiseerde besluit, waarbij jouw Betaalpas of Creditcard (tijdelijk) is geblokkeerd, bezwaar maken. Dit kan via de klantenservice OVpay. Deze beoordeelt waarom je Betaalpas of Creditcard is geblokkeerd en deblokkeert deze als daar aanleiding voor is.

8.2 Een door een Bank of Creditcardmaatschappij geblokkeerde Betaalpas of Creditcard

Als een in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas of Creditcard door een Bank of Creditcardmaatschappij als gestolen of vermist is genoteerd, of als er een andere reden is waarom deze kaart (tijdelijk) door de Bank of Creditcardmaatschappij geblokkeerd is, wordt de reisfunctie van de Betaalpas of Creditcard ook automatisch (tijdelijk) geblokkeerd.

Dit is ook onderdeel van de algemene voorwaarden voor het gebruik van je Betaalpas of Creditcard zoals je bent overeengekomen met je Bank of Creditcardmaatschappij.

Aan deze (tijdelijke) blokkade kunnen de Vervoerders en Translink niets veranderen. Voor vragen hierover kun je je richten tot je Bank of Creditcardmaatschappij.

9. Contactpunt voor vragen of uitoefening van je rechten met betrekking tot reizen met een Betaalpas of Creditcard

9.1 Vragen

Als je vragen hebt over de Verwerking van je Persoonsgegevens met betrekking tot reizen met een Betaalpas of Creditcard, kun je daarvoor terecht bij de contactpunten bij Arriva en Translink.

Specifieke vragen kunnen Arriva en Translink in principe alleen beantwoorden door gebruik te maken van de kenmerken van je Betaalpas of Creditcard. Als je een account hebt aangemaakt in een App, je Betaalpas of Creditcard aan dit account hebt en je daarbij je gegevens hebt opgegeven, kan Arriva of Translink ook met deze gegevens je helpen. Voordat je inzicht krijgt in jouw reizen moet je het Referentienummer en bijbehorend bedrag opgeven.

Voor algemene vragen over reizen met een Betaalpas of Creditcard kun je contact opnemen met de klantenservice OVpay via telefoonnummer 0900-1433 of het contactformulier op www.ovpay.nl/contact.

Als je meer informatie wilt over hoe Arriva of Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor de gegevensbescherming van een van beide organisaties.

Heb je vragen of opmerkingen over dit privacy statement of een klacht over de wijze waarop Arriva jouw gegevens verwerkt, neem dan gerust contact met ons op via onderstaande contactgegevens. Hier kun je ook terecht met vragen over de (mogelijke) verwerking, aanpassing, aanvulling of verwijdering van jouw gegevens.

Arriva Personenvervoer Nederland B.V.

- 0800 0232545
- klantenservice@arriva.nl

Als je meer informatie wilt over hoe Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor de gegevensbescherming:

fg@translink.nl

Wanneer je van mening bent dat Arriva niet juist heeft gehandeld naar aanleiding van je opmerking of klacht, dan kun je bij de Autoriteit Persoonsgegevens een melding achterlaten via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

10. Wat zijn jouw rechten?

Als je gebruik wilt maken van het uitoefenen van je rechten, dan kun je dat kenbaar maken via onze Klantenservice of die van Translink of via de functionaris voor de gegevensbescherming van Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven.

Je hebt recht op inzage in jouw eigen persoonsgegevens. Wanneer gegevens onjuist zijn, dan kun je deze laten corrigeren. Ook heb je recht op gegevensoverdracht. Dat betekent dat jij gegevens die Arriva verwerkt aan een andere partij kunt laten overdragen. Wil je je gegevens bij Arriva laten verwijderen? Dat is mogelijk vanaf het moment dat je geen (financiële) verplichtingen meer hebt bij Arriva.

Als je gebruik wilt maken van het uitoefenen van je rechten, dan kun je dat kenbaar maken via onze Klantenservice of die van Translink of via de functionaris voor de gegevensbescherming van Translink, zie daarvoor de contactgegevens hieronder.

11. Wijzigingen

Arriva behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het privacy statement. Wij adviseren je om regelmatig op deze pagina te kijken of er wijzigingen zijn. Indien Arriva een belangrijke wijziging doorvoert in de manier waarop we jouw persoonsgegevens verwerken, dan zullen wij dit kenbaar maken via website(s) en nieuwsbrieven.