

Datenschutz

Arriva nimmt einen sorgfältigen Umgang mit den personenbezogenen Daten unserer Fahrgäste und der Besucher unserer Website sehr ernst. In dieser Datenschutzerklärung lesen Sie, wie wir die personenbezogenen Daten verarbeiten und wozu wir diese benutzen.

Wozu werden die personenbezogenen Daten benutzt?

Der Grund, weshalb Arriva die personenbezogenen Daten erhebt und verarbeitet, ist dreifach:

- Vertragserfüllung
- berechtigtes (Geschäfts-)Interesse
- oder in den Fällen, in denen Sie Ihre Zustimmung erteilen.

Manchmal ist es für die ordnungsgemäße Erbringung der Dienstleistung erforderlich, dass Arriva Ihre personenbezogenen Daten erhebt. Wenn diese Daten nicht vorliegen, kann Arriva die betreffende Dienstleistung vielleicht nicht ordnungsgemäß erbringen.

Wo und wozu werden Ihre personenbezogenen Daten von Arriva verarbeitet?

- Zur Erbringung unserer Dienstleistung und zur finanziellen Abwicklung davon, beispielsweise beim Kauf unserer Produkte und Abonnements. Wenn ein Dritter für die Beförderung zuständig ist, werden alle erforderlichen personenbezogenen Daten diesem Dritten erteilt.
- Wenn Sie mit Arriva Kontakt aufnehmen, telefonisch, über E-Mail, Chat, Soziale Medien, Kontaktformular, Umfragen, Preisanfragen oder (zielgruppebezogene) Marktforschungen, oder wenn Sie unsere (mobilen) Websites und Apps benutzen, wenn Sie sich bei Ihrem Nutzerkonto anmelden oder sich für die Newsletter eintragen.
- Um Sie über (neue) Produkte und/oder Dienstleistungen von Arriva zu informieren. Dies kann:
 - o in unserem Webshop
 - o in unseren Stores
 - o über den Kundendienst
 - o an den (Ticket-)Automaten
 - o über unsere (mobilen) Websites und Apps
 - o in Kampagnen in den Sozialen Medien.
- Die Informationserteilung ist auf Ihre Vorzüge, Ihre allgemeinen Reisedaten und vorgegebenen Interessen und auf die Nutzung unserer (mobilen) Websites und Apps basiert.
- Zu (internen) Analysen zwecks
 - o Prozessoptimierung
 - o Auslastungsgrad, Fahrzeugplanung und -einsatz
 - o Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
 - o Marktforschung
 - o zu historischen, statistischen Zwecken.
- Wenn Sie für die Zustellung des Newsletters und/oder der Sonderangebote von Arriva Zustimmung erteilt haben. Sie können die Erteilung dieser Zustimmung jedoch jederzeit über den Abmeldelink, der in jedem Newsletter und in jeder E-Mail steht, rückgängig machen.
- Im Rahmen des Fundsachenverfahrens und zur Zurückgabe von Fundsachen.
- Zur Bearbeitung von Fragen und Beschwerden bezüglich Arriva sowie für die Bearbeitung und Schlichtung eventueller Differenzen zwischen Ihnen und Arriva. Korrespondenz kann zudem zur Evaluierung und Optimierung der Dienstleistungsqualität und für Trainings, Coaching sowie zu Beurteilungszwecken benutzt werden.

- Zur Schadensabwicklung
- Zur Bearbeitung Ihrer Bewerbung über www.werkenbijarriva.nl

Soziale Medien

Arriva schätzt das Gespräch mit seinen Fahrgästen, Kunden, App-Benutzern und den Besuchern der Website. Arriva folgt und beteiligt sich an Diskussionen im Internet und in den Sozialen Medien wie Facebook, Twitter und in Blogs. Über das Web und in den Sozialen Medien erteilt Arriva nützliche Informationen und beantwortet sachdienliche Fragen. Dabei ist es möglich, dass Arriva (personenbezogene) Daten speichert, beispielsweise wenn der Kundendienst eine Frage oder Beschwerde bearbeitet. Diese Daten werden entsprechend dieser Datenschutzerklärung verarbeitet. Arriva haftet nicht für den Content anderer Benutzer der Sozialen Medien und für deren Umgang mit personenbezogenen Daten.

Arriva Apps

Arriva bietet einen Teil ihrer Dienstleistung über Apps an. Arriva kann Sie zwecks der einwandfreien Funktion der Apps bei der Installierung um Ihre Zustimmung für den Zugriff auf und die Verarbeitung von bestimmten personenbezogenen Daten bitten. Die Erhebung und Verarbeitung dieser Daten über Apps unterliegt ebenfalls dieser Datenschutzerklärung.

Cookies

Arriva verwendet beim Anbieten ihrer Dienstleistungen so genannte Cookies. Dies sind kleine Datendateien, die entweder auf der Festplatte Ihres Computers oder in der Session Ihres Browsers gespeichert werden. Arriva verwendet Cookies, die für die ordnungsgemäße Funktion der Website oder für die Erbringung der gewünschten Dienstleistung notwendig sind. Beim Einsatz von Tracking-Cookies, die zu Marketingzwecken gedacht sind, wird zuvor die Zustimmung des Websitebesuchers erbeten.

Sie können dem Einsatz von Cookies vorbeugen, indem Sie keine Cookies akzeptieren und/oder alle bereits gespeicherten Cookies löschen. Beachten Sie die Hilfefunktion Ihres Browser für Informationen darüber, wie dabei vorzugehen ist. Arriva leistet keine Gewähr dafür, dass die Website oder elektronischen Dienstleistungen ohne Cookies ordnungsgemäß funktionieren. Es kann sein, dass manche Funktionen verloren gehen oder dass Sie auf bestimmte Bereiche sogar überhaupt keinen Zugriff mehr haben.

Google Analytics

Die Dienstleistungen und Websites von Arriva können auch Google Analytics verwenden. Dies ist ein Google-Dienst, mit dem detaillierte Statistiken u.a. einer Website erhoben werden. Arriva verwendet Google Analytics, um die Besucherzahl der Website zu registrieren und um die Website anhand davon zu optimieren. Google kann diese Informationen an Dritte weiterleiten, sofern Google dazu gesetzlich verpflichtet ist oder sofern Dritte diese Informationen im Auftrage von Google verarbeiten. Dies entzieht sich unserem Einfluss. Ihre IP-Adresse wird nachdrücklich nicht zur Verfügung gestellt. Arriva erlaubt Google nicht, die erhaltenen Informationen für andere Google-Dienstleistungen zu benutzen. Google nimmt am Privacy Shield Programm des amerikanischen Ministeriums für Handel teil. Dies bedeutet, dass ein geeignetes Maß an Schutz bei der Verarbeitung eventueller personenbezogener Daten gewährleistet wird.

Andere Websites

Die Websites von Arriva enthalten Links zu anderen Websites. Arriva haftet nicht für die Art und Weise, wie diese Dritte Ihre Daten verarbeiten und damit umgehen. Lesen Sie dazu die Datenschutzerklärung der von Ihnen besuchten Site.

Informationsmanagement

Arriva und die anderen Unternehmen des öffentlichen Verkehrs bemühen sich um eine möglichst effiziente und effektive Gestaltung des öffentlichen Verkehrs. Deshalb haben die Verkehrsunternehmen ein berechtigtes Interesse an den Einblick in das Reiseschema ihrer Fahrgäste. Dieser Einblick ist auch für Dritte, wie Behörden, zu deren Aufgabenbereich der (öffentliche) Verkehr gehört sowie für externe Organisationen, deren Tätigkeiten für den (öffentlichen) Verkehr von Bedeutung sind oder die sich um die Optimierung der Dienstleistung an die Fahrgäste bemühen, wichtig.

Die statistische Forschung ermöglicht diesen Einblick. Arriva und die anderen Unternehmen des öffentlichen Verkehrs (gemeinsam „wir“ oder „uns“) haben einen gemeinsamen Beschluss darüber gefasst, welche und auf welche Weise personenbezogene(n) Daten benutzt werden dürfen, um diesen Einblick zu ermöglichen. Wir bezeichnen dies auch als Informationsmanagement. Diese Vereinbarungen wurden in einen Kooperationsvertrag zwischen den Unternehmen des öffentlichen Verkehrs festgelegt.

Welche personenbezogenen Daten benutzen wir?

Wir haben den Beschluss gefasst, dass zu statistischen Forschungszwecken der Reiseschemen von Fahrgästen ausschließlich so genannte Transaktionsdaten und keine Kundendaten wie Namen oder Geburtsdatum benutzt werden dürfen.

Transaktionsdaten ergeben sich, wenn Sie mit der OV-Chipkarte (der Chipkarte für öffentliche Verkehrsmittel) ein- und auschecken und werden am Chip-ID der Karte ausgelesen. Diese Daten werden dazu benutzt, Ihre Reisetransaktionen zu bearbeiten. Dies geschieht über Trans Link Systems B.V. (nachstehend „Translink“). Die Transaktionsdaten finden Sie in der Transaktionsübersicht Ihrer OV-Chipkarte.

Kraft der Datenschutzgesetzgebung dürfen wir die Transaktionsdaten aus den in unserer Datenschutzerklärung vorgebrachten Gründen auch zu statistischen Zwecken benutzen.

Die Transaktionsdaten werden zu statistischen Zwecken in eine separate Datenbank bei Translink gespeichert. Vor der Speicherung werden die Daten pseudonymisiert. Dabei werden die Identifizierungsmerkmale in den Daten verschlüsselt und können die Daten nicht ohne zusätzliche Informationen auf eine Person zurückgeführt werden. Nachdem die Daten pseudonymisiert wurden, lassen wir unter der Verwaltung von Translink Forschungsdateien erstellen. Es handelt sich dann um einen Satz statistischer Daten. Mit diesen aggregierten, statistischen Forschungsdateien kann Translink oder können andere, darauf spezialisierte Unternehmen Informationsprodukte erstellen. Die Forschungsdateien und Informationsprodukte enthalten keine personenbezogenen Daten.

Zentrale Anlaufstelle

Wir haben eine zentrale Anlaufstelle eingerichtet, an die Sie sich mit all Ihren Fragen über die Verarbeitung Ihrer Daten zwecks der Erstellung von Forschungsdateien und Informationsprodukten wenden können. Sie können sich mit Translink über privacy@ov-chipkaart.nl in Verbindung setzen. Bei Translink können Sie zudem einen Antrag auf Ausübung Ihrer Rechte einreichen.

Wenn Sie nicht wünschen, dass wir Ihre Transaktionsdaten zur statistischen Auswertung der Reiseschemen verwenden, können Sie uns dies über E-Mail mitteilen. Schicken Sie dazu eine E-Mail an Translink, über privacy@ov-chipkaart.nl. In der E-Mail bitte Ihre Kartenummer erwähnen und deutlich darauf hinweisen, dass Sie die für die Verwendung der Transaktionsdaten der genannten Karte zu statistischen Zwecken keine Zustimmung erteilen.

Mit wem werden diese Daten geteilt?

Ihre Daten werden von Translink in unserem Auftrag verarbeitet. Darüber haben wir mit Translink Vereinbarungen beispielsweise über den Schutz und die separate Aufbewahrung dieser Daten, getroffen, die in ein Verarbeitungsabkommen festgelegt wurden.

Für die Pseudonymisierung der Transaktionsdaten nimmt Translink die Dienste eines Dritten in Anspruch. Diese Pseudonymisierung erschwert die Zurückführung dieser Daten auf bestimmte Personen. Translink erstellt anschließend statistische Forschungsdateien, die nicht mehr auf Personen zurückgeführt werden können.

Anhand der Forschungsdateien können Translink oder andere spezialisierte Unternehmen Informationsprodukte erstellen. So können beispielsweise Trends in den Fahrgastströmen ermittelt werden, um so den Bedarf an neuen Fahrstrecken im öffentlichen Verkehr aufzudecken. Diese Art von Informationsprodukten können wir an die Behörden und an Dritte weiterleiten, die im Bereich des (öffentlichen) Verkehrs tätig sind oder deren Tätigkeiten für den (öffentlichen) Verkehr von Bedeutung sind oder die sich um die Optimierung der Dienstleistung an die Fahrgäste bemühen. Die Informationsprodukte enthalten keine personenbezogenen Daten und werden ausschließlich zur Verfügung gestellt an:

1. Beförderungsunternehmen und Behörden, aufgrund der Vertragserfüllung mit dem Fahrgast;
2. die Wissenschaft, aufgrund eines berechtigten Interesses;
3. Kompetenzzentren, aufgrund eines berechtigten Interesses;
4. Parteien mit kommerziellem Ziel, aufgrund eines berechtigten Interesses;
5. öffentlich, aufgrund eines berechtigten Interesses.

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten zu diesen Zwecken nicht an (juristische) Personen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums weiterleiten.

Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Die Transaktionsdaten sowie die pseudonymisierten Transaktionsdaten werden maximal 18 Monate, nachdem Sie Ihre Reise angetreten sind, gespeichert.

Kamerabilder und Tonaufnahmen

Alle Fahrzeuge von Arriva, sowohl Bahn als auch Bus, sowie alle Gelände und Gebäude von Arriva sind mit Kameraüberwachung und Tonaufnahme ausgestattet. Zudem verfügen unsere Sonderermittlungsbeamte (kurz: BOA) über Bodycams. Die Kamerabilder und Tonaufnahmen werden nur kurzfristig gespeichert und nur im Falle eines Zwischenfalls ausgelesen. Die Verwendung von Kameraüberwachungsanlagen verbessert den Schutz unserer Mitarbeiter, unserer Fahrgäste und aller weiteren Personen und Mittel, für deren Schutz Arriva zuständig ist. Im Falle eines Vorfalls kann Arriva die Kamerabilder und Tonaufnahmen unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften den Polizei- und den Justizbehörden zur Verfügung stellen, sofern dies der Anzeigeerstattung einer Straftat förderlich ist.

Marketing, News und Reiseauskünfte

Marketingziele

Arriva kann Ihre persönlichen Daten für die folgenden Zwecke benutzen:

- zum Aufrechterhalten und Instandhalten der Beziehung zu Ihnen – z. B. mittels (werbender) Marketing-Aktionen oder -Kampagnen
- zum Unterbreiten von Angeboten für bestehende Kunden, die bei uns ein Reise-Produkt erworben haben, für ähnliche Reise-Produkten von Arriva.

Bei Teilnahme an unseren Aktionen oder Kampagnen werden die erteilten persönlichen Daten zur Verwaltung und Durchführung der Marketing-Aktion benutzt. Sie finden immer Informationen über die Nutzung Ihrer persönlichen Daten für die betreffende Aktion oder Kampagne in einer dazu gehörenden Erläuterung. U. U. ersucht Arriva Ihnen um die Erlaubnis, Ihnen einmalig einen Fragebogen zur Auswertung der Aktion oder Kampagne zuzusenden.

Sollten Sie als aktueller Kunde unsere Marketing-Nachrichten über ähnliche Reise-Produkte nicht länger erhalten wollen, so können Sie sich davon abmelden, indem Sie unterhalb der Marketing-Nachricht auf das Feld „afmelden“ (Abmelden) klicken, oder indem Sie sich – an jedem erwünschten Zeitpunkt – in Ihrem „Mijn Arriva“-Account schnell und bequem davon abmelden, indem Sie Ihre Account-Einstellungen anpassen.

Servicemitteilungen und Nachrichten

Auf Wunsch benachrichtigt Arriva Sie über geplante und ungeplante Reiseauskünfte wie Umleitungen, Straßen- bzw. Streckensperren oder künftige Arbeiten auf der Strecke. Darüber hinaus können wir Sie über das Reisen mit Arriva, über Fahrplanänderungen oder Neues von Arriva informieren. Sollten Sie sich dafür angemeldet haben, erhalten Sie diese Auskünfte und Nachrichten per E-Mail oder – sofern Sie sich über die Arriva-App entsprechend angemeldet haben – über eine Push-Meldung.

Sollten Sie diese E-Mails oder unsere Alerts nicht länger erhalten wollen, so können Sie sich davon abmelden, indem Sie unterhalb des E-mails auf das Feld „afmelden“ (Abmelden) klicken oder – falls Sie für die Alerts angemeldet sind - indem Sie die ausgewählten Liniennummern in der Arriva-App anklicken und deaktivieren. Sie können sich – an jedem erwünschten Zeitpunkt – in Ihrem „Mijn Arriva“-Account schnell und bequem vom Arriva E-Mails oder von den Alerts abmelden, indem Sie Ihre Account-Einstellungen anpassen. Sie werden dann keinen Arriva E-Mails und keine Alerts mehr erhalten.

Service-Nachrichten anderer Beförderer

Zur Verbesserung des persönlichen Service für Sie als Reisenden können Sie beim Erwerb eines Arriva-Reiseprodukts angeben, dass Sie auch Service-Nachrichten anderer Beförderer empfangen wollen. Arriva wird in diesem Fall die angegebene E-Mail-Adresse an den bzw. die von Ihnen ausgewählten Beförderer weiterleiten. Sollten Sie keine Service-Nachrichten des bzw. der betreffenden Beförderer mehr erhalten wollen, dann nutzen Sie dazu die Abmelfunktion in der Service-Nachricht des bzw. der betreffenden Beförderer.

Wie lange werden Ihre Daten von Arriva gespeichert?

Arriva speichert Ihre Daten nicht länger als für den Zweck, zu dem diese erhoben wurden, notwendig ist und nie länger als gesetzlich erlaubt ist. Die Speicherdauer ist von der Art der Daten und von dem Zweck, zu dem diese verarbeitet werden, abhängig.

Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf Einsicht in Ihre eigenen personenbezogenen Daten. Wenn Daten nicht korrekt sind, können Sie die Berichtigung davon beantragen. Zudem haben Sie ein Recht auf Datenübertragung. Dies bedeutet, dass Sie Arriva Anweisung erteilen können, Ihre von Arriva verarbeiteten Daten einem Dritten zu übertragen. Sie möchten, dass Ihre Daten bei Arriva gelöscht werden? Dies ist möglich, sobald Sie Arriva gegenüber keine (finanziellen) Verpflichtungen mehr haben.

Änderungen

Arriva behält sich das Recht vor, Änderungen in dieser Datenschutzerklärung vorzunehmen. Wir raten Ihnen, regelmäßig diese Datenschutzerklärung zu lesen, damit Sie schnellstmöglich über eine Änderung informiert sind. Wenn Arriva eine wichtige Änderung in der Verarbeitungsweise Ihrer personenbezogenen Daten vornimmt, werden wir dies auf unserer Website/unseren Websites und in unseren Newslettern mitteilen.

Kontakt

Haben Sie Fragen oder Bemerkungen zu dieser Datenschutzerklärung oder eine Beschwerde über die Art und Weise, wie Arriva Ihre Daten verarbeitet werden, setzen Sie sich dann über die nachstehenden Kontaktdaten mit uns in Verbindung. Diese können Sie auch für Fragen über die (eventuelle) Anpassung, Ergänzung oder Löschung Ihrer Daten benutzen.

Arriva Personenvervoer Nederland B.V.

- +31 (0)800 - 0232545
- klantenservice@arriva.nl

Sollten Sie der Meinung sein, dass Arriva Ihre Bemerkung oder Beschwerde nicht richtig bearbeitet hat, können Sie dies der niederländischen Aufsichtsbehörde für personenbezogene Daten: „Autoriteit Persoonsgegevens“ über www.autoriteitpersoonsgegevens.nl melden.