

# Privacy statement soft launch ('proef') Arriva Lelystad

**(versie 1.0– 3 maart 2021)**

## ***In- en uitchecken met een Betaalpas***

*Sinds 10-03-2021 is aan je Betaalpas (bankpas of creditcard) een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Daardoor kun je in- en uitchecken met je Betaalpas en heb je geen apart of ander vervoerbewijs nodig om te reizen. Voorlopig geldt deze mogelijkheid alleen in de voertuigen van Arriva behorend tot de stadsdienst van Lelystad. Voor de rest van het openbaar vervoer in Nederland is reizen en betalen met een Betaalpas nog niet mogelijk.*

*Je betaalt voor je reizen via de bankrekening die hoort bij je bankpas of via de bestedingsruimte van je creditcard.*

*Arriva en Translink gebruiken je gegevens om reizen met de Betaalpas in Lelystad mogelijk te maken. Hiervoor is het noodzakelijk dat je persoonsgegevens worden verwerkt. Er worden geen gegevens gedeeld over je reizen met je bank- of creditcardmaatschappij. Je bank of creditcardmaatschappij deelt geen informatie over bijvoorbeeld het bedrag op je rekening of andere betalingen met Arriva of Translink.*

*Meer weten over het gebruik van je gegevens in het geval van reizen en betalen met een Betaalpas? Lees dan verder.*

## **Inleiding**

Dit is een verklaring van Arriva en Translink samen<sup>1</sup>. Dit privacy statement beschrijft hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens als je meedoet met de proef 'in/uitchecken met je Betaalpas'.

In deel 1 worden de begrippen toegelicht die wij gebruiken in dit privacy statement.

Deel 2 beschrijft hoe reizen met de Betaalpas werkt en de gegevens die wij gebruiken en waarvoor wij deze gegevens gebruiken. Het gaat hier om gegevens die noodzakelijk zijn voor contactloos betalen van je reis en als je contact opneemt met de klantenservice van Arriva.

In deel 3 beschrijven wij de rechten die je hebt op basis van de wetten over privacy en geven wij meer informatie over hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens. Ook vind je hier onze contactgegevens voor vragen over dit document.

---

<sup>1</sup> De bedrijfsgegevens van deze bedrijven staan in deel 3 van dit privacy statement.

## Deel 1 – Begrippen

In dit privacy statement worden begrippen met een hoofdletter gebruikt die in de tekst van dit privacy statement worden uitgelegd. Voor het gemak hebben wij deze begrippen en de betekenis van deze begrippen in dit hoofdstuk onder elkaar gezet.

### **Betaalpas:**

- **Contactloze bankpassen** uitgegeven door ABN AMRO, Rabobank, ING, Regiobank, ASN en SNS (de laatste drie namen zijn merken van de Volksbank) en Bunq;
- **Contactloze creditcards** van Mastercard en VISA uitgegeven door International Card Services;
- **Contactloze bankpassen en creditcards** uitgegeven door binnenlandse of buitenlandse banken die zijn aangesloten bij de betaalschema's van Mastercard en/of VISA.

### **Primary Account Number:**

Uniek Betaalpas identificatienummer of eenvoudiger het pasnummer bestaande uit 16 cijfers. Bij een creditcard is dit nummer zichtbaar op de voorkant van de creditcard. Bij bankpassen staat dit nummer in de chip van de betaalpas en is in bijna alle gevallen niet zichtbaar.

### **PAN volgnummer (PAN sequence number)**

Volgnummer van de Betaalpas, dit nummer staat in de chip van de Betaalpas en is niet zichtbaar. Het PAN volgnummer is een ander gegeven dan het PAS volgnummer. Het PAS volgnummer is wel zichtbaar op de voorkant van de Betaalpas.

### **Technische Betaalpasgegevens:**

Deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Betaalpas, het zogenaamde '**Primary Account Number**', het **PAN volgnummer** en de **geldigheidsdatum** van de Betaalpas

### **PCI-DSS - Payment card industry data security standard**

Een informatiebeveiligingsstandaard voor organisaties die omgaan met betaalpassen van de grote kaartschema's (Mastercard/ VISA).

### **Service Reference ID:**

Dit is een 14-cijferig alfanumerieke code (combinatie van letters en cijfers), die uniek wordt aangemaakt per betaling. Deze code is gekoppeld aan het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw bankrekening of bestedingsruimte.

### **ASI/AVR verzoek (Account Status Inquiry/ Account Verification Request):**

Afhankelijk van het betaalschema van de Betaalpas wordt een status check uitgevoerd op de Betaalpas. Voor Betaalpassen van het Mastercard betaalschema is dit een ASI. Voor Betaalpassen van het VISA betaalschema is dit een AVR. Bij deze statuscheck wordt gecontroleerd of de betaalrekening van de Betaalpas bestaat en de Betaalpas actief is en bijvoorbeeld niet als gestolen vermeld staat.

## Deel 2 – Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas?

### A. Reizen

Als je met de Betaalpas in- of uitcheckt, controleren wij of de reisfunctie niet geblokkeerd is, bijvoorbeeld omdat de Betaalpas bij de bank of creditcardmaatschappij als geblokkeerd staat vermeld. Dit kan worden veroorzaakt wanneer je Betaalpas als gestolen of verloren is gemeld. Deze controle vindt plaats als je de eerste keer incheckt met de Betaalpas. Het systeem van Translink verstuurt dan een ASI/AVR verzoek aan de bank of creditcardmaatschappij van je Betaalpas.

Indien het antwoord op het ASI/AVR verzoek negatief is (dat wil zeggen: de Betaalpas is geblokkeerd bij de bank of creditcardmaatschappij), zal de reisfunctie in het openbaar vervoer van de Betaalpas geblokkeerd worden. Overige functionaliteiten van de Betaalpas zijn in dat geval eveneens niet mogelijk.

De reisfunctie kan ook (tijdelijk) geblokkeerd zijn omdat er een afrekening voor gebruik van de stadsdienst Lelystad niet betaald is. Dit kan worden veroorzaakt als je over onvoldoende saldo beschikt op jouw bankrekening of over onvoldoende bestedingsruimte beschikt. De tijdelijke blokkade kan worden opgeheven nadat een herhaald betaalverzoek door het systeem van Translink opnieuw wordt aangeboden aan de bank of creditcardmaatschappij van je Betaalpas, om de betaling af te handelen. Als bij dit herhaalde verzoek de betaling wel succesvol is, zal de tijdelijke blokkade worden opgeheven.

Als de reisfunctie (tijdelijk) geblokkeerd is, kun je niet reizen met de Betaalpas. Overige functionaliteiten van de Betaalpas blijven onverkort mogelijk.

Bij het in- en uitchecken met de Betaalpas leest de kaartlezer de Technische Gegevens van je Betaalpas. Met **Technische Betaalpasgegevens** bedoelen wij hier: de technische nummers van je Betaalpas, het zogenaamde '**Primary Account Number**', het **PAN(volg)nummer** en de **geldigheidsdatum** van je Betaalpas.

### B. Betalen

Bij het in- en uitchecken met de Betaalpas worden vanuit de kaartlezers van Arriva gegevens verstuurd naar het systeem van Translink. Dat zijn naast de Technische Betaalpasgegevens ook de datum, de tijd en de halte waar je bent in- en uitgestapt.

Met deze gegevens wordt de ritprijs berekend van de reizen die je maakt. In de nacht na de dag waarop je hebt gereisd wordt de ritprijs van alle reizen die je op één dag maakt in één keer aangeboden aan de bank of creditcardmaatschappij. In de betaalopdracht welke wordt aangeboden aan de bank of creditcardmaatschappij staan géén gegevens over je reizen zoals in- en uitcheckhalte, tijdstippen of de reisduur. Als de betaling niet lukt, bijvoorbeeld omdat het saldo of bestedingsruimte te laag is, dan blokkeren wij alleen de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas. Je kunt dan niet meer reizen met je Betaalpas, totdat het openstaande bedrag is voldaan.

Binnen 3 dagen zal -met een maximum van 3 keer- nogmaals worden gepoogd het verschuldigde bedrag van je rekening of bestedingsruimte af te schrijven. Tot het moment van daadwerkelijke inning van het verschuldigde bedrag, is de reisfunctie van je Betaalpas geblokkeerd. Om de blokkade op te heffen dien je er voor te zorgen dat er tijdig voldoende saldo op je rekening staat dan wel er voldoende bestedingsruimte is. In het geval van een succesvolle betaling, kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven. Op het (digitale) afschrift ontvang je een Service Reference ID. Dit is een 14-cijferig alfanumerieke code (combinatie van letters en cijfers), die

uniek door Translink wordt aangemaakt per betaling en is gekoppeld aan het bedrag dat is afgeschreven van jouw bankrekening of bestedingsruimte.  
Het Service Reference ID wordt voorafgegaan door de letters "OVNL". Een willekeurig voorbeeld van een Service Reference ID ziet er daarmee als volgt uit: "NLOV3EpKM3e6m7WwXR"

Het digitale rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde bankomgeving.

### **C. Service**

Met het Service Reference ID kun je gebruik maken van de service mogelijkheden voor 'betalen met je betaalpas'.

Het Service Reference ID in combinatie met het bijbehorende bedrag van de afschrijving kun je invullen op een online portaal welke geraadpleegd kan worden via de website [ovpay.nl/reisoverzicht](https://ovpay.nl/reisoverzicht) Nadat je het Service Reference ID en het bijbehorende bedrag hebt ingevuld kun je jouw gegevens inzien, zoals de ritprijs en de instaphalte en uitstaphalte van de betaalde reis.

Speciaal voor reizen met de Betaalpas in Lelystad heeft Arriva een klantenservice ingericht die je kan helpen met al je vragen. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpasgegevens of de gegevens van je betaalrekening.

Deze medewerkers beschikken ook niet over je naam, e-mailadres of andere gegevens. Als dit voor de beantwoording van je vragen, of afhandeling van je klacht wel noodzakelijk is, zullen zij expliciet vragen om deze gegevens. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Service Reference ID en bijbehorend bedrag van afschrijving.

## **Deel 3 - Rechten en meer informatie**

### **A. De identiteit van de verwerkingsverantwoordelijken.**

Je persoonsgegevens worden verwerkt door:

- Arriva Personenvervoer Nederland B.V., een besloten vennootschap naar Nederlands recht, statutair gevestigd en kantoorhoudende te Heerenveen op (8441 BH) Trambaan 3, zoals geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30124575 ("**Arriva**")
- Trans Link Systems B.V., een besloten vennootschap naar Nederlands recht, statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort op (3818 LE) Stationsplein 151, zoals geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30177126 ("**Translink**")

Arriva en Translink zijn samen verwerkingsverantwoordelijk voor de volgende processen en bijbehorende gegevens:

<i>Proces</i>	<i>Gebruikte persoonsgegevens</i>
<b>Reistransactieverwerking</b> Verwerken van reistransacties in de kaartlezers.	Technische Betaalpasgegevens, gepseudonimiseerde gegevens en reisgegevens.  Door met gepseudonimiseerde gegevens te werken kunnen ontvangers van deze gegevens zonder de juiste sleutel of aanvullende gegevens, het individu achter de gepseudonimiseerde gegevens niet herleiden.
<b>Serviceverlening aan de reiziger via de klantenservice</b> De reiziger kan gebruik maken van de klantenservice voor actieve serviceverlening	Service Reference ID, bijbehorend bedrag, (deze gegevens worden alleen aan de houder van de Betaalpas beschikbaar gesteld in de afgeschermd bankomgeving (bankafschrift))  Naam, telefoonnummer en emailadres (nadat je deze gegevens aan de klantenservice verstrekt) en reisgegevens

Translink is verwerkingsverantwoordelijke voor de volgende processen en bijbehorende gegevens:

<i>Proces</i>	<i>Gebruikte persoonsgegevens</i>
<b>Reistransactieverwerking</b> Verwerken van reistransacties en betalingen voor reizen met de betaalpas	Technische betaalpasgegevens, gepseudonimiseerde gegevens, reisgegevens, Service Reference ID
<b>Statuscontrole Betaalpas</b> Controle van de status van de Betaalpas door het ASI/AVR verzoek	Technische Betaalpasgegevens
<b>Serviceverlening aan de reiziger via self-service</b> Door het Service Reference ID en bijbehorend bedrag in het online portaal in te voeren via <a href="https://ovpay.nl/reisoverzicht">ovpay.nl/reisoverzicht</a> kan de reiziger o.a. de reishistorie en de ritprijs raadplegen	Service Reference ID, bijbehorend bedrag, reisgegevens

## B. De contactgegevens van de klantenservice

Voor vragen over reizen met de Betaalpas in Lelystad kun je contact opnemen met:

Klantenservice Arriva

Telefoonnummer: 0800-0232545 (gebruikelijke belkosten)

E-mailadres: [klantenservice@arriva.nl](mailto:klantenservice@arriva.nl)

### C. De contactgegevens van de Functionaris(sen) voor de Gegevensbescherming.

Als je meer informatie wilt over hoe Arriva en/of Translink met je persoonsgegevens omgaan Kun je contact opnemen met:

#### Arriva Personenvervoer Nederland B.V.

Karin Steenbergen  
Postbus 626  
8440 AP Heerenveen  
fg@arriva.nl

#### Trans Link Systems B.V.

Annie Beugeling  
Postbus 1808  
3800 BV Amersfoort  
fg@translink.nl

### C. De doeleinden en de rechtsgrond van de verwerking.

In Lelystad kun je in de bussen van Arriva betalen met de Betaalpas voor jouw reizen in Lelystad. Dit doe je door in- en uit te checken met de Betaalpas bij de (gele) kaartlezers in de bussen. Om een statuscheck op de Betaalpas uit te kunnen voeren wanneer je de eerste maal reist en om de reis in Lelystad af te kunnen rekenen is het noodzakelijk dat persoonsgegevens van jou worden verwerkt (zoals de Technische Betaalpasgegevens). Als je in- en uitcheckt met de Betaalpas in de bussen van Arriva is de grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens: het uitvoeren van een overeenkomst. De voorwaarden van deze overeenkomst kun je vinden op [arriva.nl/ovpay](http://arriva.nl/ovpay)

### D. De ontvangers van de persoonsgegevens.

Zowel Arriva als Translink maken gebruik van de diensten van andere partijen. Deze partijen vallen onder de verantwoordelijkheid van Arriva respectievelijk Translink volgens de procesverdeling bij Deel 3 - A.

Arriva heeft de volgende partijen ingeschakeld:

QNH Consulting Noord BV, handelend onder de naam: ilionx (afgekort als: Ilx). Ilx is als IT leverancier verantwoordelijk voor de verwerking en ondersteuning van enkele systemen van Arriva. Dit betreft de ontwikkeling en het beheer van websites, apps en de bijbehorende backoffice systemen. Tevens betreft dit de ontwikkeling en het beheer van de Transactiebackoffice (ritten). Deze systemen van Arriva verwerken gegevens, zoals reistransacties en accountgegevens. Arriva heeft met Ilx afspraken gemaakt over de verwerking van gegevens.

Custom Connect: **Custom Connect** is als facilitair callcenter verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens in één systeem t.b.v. de service aan klanten van Arriva. Dit betreft het gebruik van een klachtenregistratiesysteem. Dit systeem is in beheer bij Arriva en Custom Connect is geautoriseerd gebruiker ervan. Arriva en Custom Connect hebben afspraken gemaakt over de verwerking van gegevens.

Translink heeft **Scheidt & Bachmann Nederland B.V.** (afgekort als: **S&B**) als partij ingeschakeld. **S&B** is als IT-leverancier verantwoordelijk voor de ontwikkeling, werking en ondersteuning van de systemen van Translink. Deze systemen van Translink verwerken gegevens, zoals de Technische Betaalpasgegevens, om de ritprijs te kunnen berekenen van de reizen die worden gemaakt met de Betaalpas. Translink heeft afspraken gemaakt met **S&B** over de verwerking van deze gegevens.

Daarnaast maakt Translink gebruik van de diensten van **European Merchant Services B.V.** (afgekort als: **EMS**) voor de afhandeling van de betaling met jouw bank of

creditcardmaatschappij. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische Betaalpasgegevens en het Service Reference ID. **EMS** verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming met de privacyverklaring van **EMS**, die te vinden is op de website van **EMS**: [www.emspay](http://www.emspay).

#### **E. Bewaartermijnen van jouw persoonsgegevens.**

Wij hebben je persoonsgegevens nodig om in- en uitchecken met de Betaalpas mogelijk te maken en je goed van dienst te kunnen zijn. Dat bepaalt ook de termijn voor het bewaren van je persoonsgegevens. Wij bewaren de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk, met een maximum van 18 maanden. Hierna verwijderen wij je persoonsgegevens.

#### **F. Rechten voor jou als betrokkene.**

Je hebt in beginsel de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van jou verwerkt worden.
- Het recht op inzage van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op overdraagbaarheid van gegevens.
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van jouw persoonsgegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor ons of een ander niet van aanmerkelijk belang is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard hoeven te blijven.
- Het recht om je in bepaalde gevallen tegen de verwerking van jouw gegevens te verzetten.

Als je gebruik wilt maken van je rechten, dan kun je dat kenbaar maken via de klantenservice of via de Functionaris voor de Gegevensbescherming van Translink of Arriva, zie daarvoor de contactgegevens hierboven (Deel 3,- B en C).

Hierbij is het van belang je te realiseren dat de Technische Betaalpasgegevens die Arriva en Translink van je ontvangen, met toepassing van de informatiebeveiligingsstandaard PCI-DSS, worden versleuteld in de kaartlezer en in de systemen van Arriva en Translink. Hierdoor kunnen Arriva en Translink deze gegevens niet herleiden naar jou persoonlijk. Zonder van jou verkregen aanvullende informatie (het Servicereference ID en bijbehorend bedrag) is het niet mogelijk een koppeling te leggen tussen jou en bijvoorbeeld je rittenoverzicht. Dit zorgt ervoor dat je privacy maximaal is geborgd, maar heeft tevens tot gevolg dat het voor Arriva en Translink in bepaalde gevallen onmogelijk is om aan voornoemde rechten van de betrokkene te kunnen voldoen.

#### **G. Klachten over de verwerking van persoonsgegevens.**

Klachten over de verwerking van persoonsgegevens kun je sturen naar Arriva of Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven (Deel 3- B). Je hebt ook het recht een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit, de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie voor contactgegevens de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

#### **H. Verplichting tot verstrekken van gegevens en wanneer je de gegevens niet verstrekt.**

Wij kunnen de overeenkomst alleen uitvoeren als wij de gevraagde gegevens mogen gebruiken. Wil je niet dat Arriva en Translink over de benodigde gegevens beschikken? Dan kun je ook niet reizen en betalen met je Betaalpas.

#### **I. Geautomatiseerde besluitvorming.**

In de volgende gevallen wordt er geautomatiseerd een beslissing genomen:

- Als daar reden voor is, wordt de reisfunctie van de Betaalpas automatisch geblokkeerd. Er wordt hierbij geen onderscheid gemaakt naar persoon of soort Betaalpas. Redenen zijn bijvoorbeeld dat de Betaalpas door jou als verloren of gestolen is gemeld bij de bank, of dat je een ontoereikend saldo of onvoldoende bestedingsruimte hebt voor het betaalverzoek. Bij het aanbrengen van de blokkade wordt de terugkoppeling van de bank of creditcardmaatschappij gebruikt. De terugkoppeling betreft het negatieve antwoord op het ASI/AVR verzoek en of het negatieve antwoord op het betaalverzoek.
- Bij inchecken met je Betaalpas wordt gecontroleerd of de reisfunctie van je Betaalpas niet geblokkeerd is. Wanneer de reisfunctie van je Betaalpas is geblokkeerd dan kun je niet inchecken met de Betaalpas. Als de reisfunctie van de Betaalpas geblokkeerd is vanwege onvoldoende bestedingsruimte, kun je pas weer inchecken als je schuld alsnog vereffend wordt. Het systeem zal maximaal 3 keer (in 3 opeenvolgende dagen) het betaalverzoek alsnog insturen om de schuld proberen te vereffenen. Als je op 1 van die momenten alsnog voldoende saldo op je bankrekening dan wel bestedingsruimte hebt, zal de schuld vereffend worden en zal de blokkade opgeheven worden. Je kunt zolang de reisfunctie van de Betaalpas geblokkeerd is altijd een ander regulier vervoersbewijs gebruiken om te reizen en te betalen in de stadsdienst van Lelystad.

#### **J. Beveiliging van de persoonsgegevens tegen onbevoegde toegang, verlies of diefstal.**

Translink en Arriva beveiligen jouw persoonsgegevens. Wij spannen ons in om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen onbevoegde toegang, verlies of diefstal. Er is beleid opgesteld om betalen met de Betaalpas in het openbaar vervoer zodanig in te richten dat er standaard een passend beveiligingsniveau van toepassing is. Voor de beveiliging van Betaalpasgegevens hanteren wij de PCI DSS standaard. Onze medewerkers hebben alleen toegang tot je persoonsgegevens als dit noodzakelijk is.

Daarnaast maken wij afspraken met externe partijen 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.

Jouw Technische Betaalpasgegevens worden in de kaartlezers van Arriva uitsluitend versleuteld gebruikt.

#### **K. Gebruik van cookies.**

De website die je kunt gebruiken om inzicht te krijgen in je reizen maakt gebruik van tijdelijke of sessie cookies. Deze cookies worden niet gebruikt voor het opstellen van bezoekersprofielen of het volgen van je surf- en zoekgedrag.