

**Kundenserviceportal für Anfragen, Anregungen, Kritik
(im Folgenden "Serviceportal" genannt)**

**Besondere Informationen zum Datenschutz gem. Art. 12 ff. EU-
DSGVO**

1. Verantwortliche Stelle und Datenschutzbeauftragter

Verantwortliche Stelle im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist

Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH,
vertreten durch den Geschäftsführer, Herrn Volkhard Malik
B1 3-5
68159 Mannheim
Tel.: 0621 107 70-0
Fax: 0621 107 70-170
E-Mail: info@vrn.de

Deren Datenschutzbeauftragter iSd Art. 37 ff. ist

Patrick Schrack
Schrack Datenschutz
Mathildenplatz 3
64283 Darmstadt
Tel.: 06151 3604274
E-Mail: datenschutz@vrn.de

2. Zweck der Datenverarbeitung

Im Rahmen des Betriebs des Serviceportals erhebt die Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH personenbezogene Daten. Dies ist erforderlich, um Anfragen, Anregungen und Kritik schnellstmöglich an die richtigen Stellen weiterzuleiten und vor allem bearbeiten, nachfragen und beantworten zu können.

Die Weiterleitung an die zuständigen Stellen erfolgt entweder nach Maßgabe der Bestimmung durch den Kunden in der Eingabemaske oder durch eine entsprechende softwaretechnische Zuordnung.

Der Betrieb des Serviceportals dient dem Qualitätsmanagement und der Kundenzufriedenheit. Die Angaben im Serviceportal werden durch die Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH genutzt, um mittels statistischer Auswertungen Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung zu gewährleisten.

Selbstverständlich besteht in dem Serviceportal nach wie vor die Möglichkeit, anonym zu Themen rund um die Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH und die Mitgliedsunternehmen des Verkehrsverbundes Rhein-Neckar Stellung zu nehmen. In diesem Fall werden keine Daten erhoben, Rückfragen und Antworten sind in diesem Fall allerdings denklogisch ausgeschlossen.

3. Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung personenbezogener Daten

Die Verarbeitung personenbezogener Kundendaten im Serviceportal ist gemäß Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO rechtmäßig, insoweit der Kunde uns mit seiner Anfrage, Anregungen oder Kritik den Auftrag erteilt, diese zu beantworten oder ihr nachzugehen. Dieser Auftrag umfasst denklogisch auch die Weitergabe der Anfrage, Anregung oder Kritik samt der zugehörigen personenbezogenen Kundendaten an die zuständige Stelle.

4. Empfänger personenbezogener Daten

a) Externe

Zum Betrieb des Serviceportals bedarf es - soweit die Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH technische Aufgaben nicht mittels interner Kräfte erfüllen kann - der teilweisen Zugänglichmachung personenbezogener Daten an ausführende Externe

Bei diesen handelt es sich um:

- CodeBox, Computerdienste GmbH, Hugo Eckener Str. 7, 70184 Stuttgart
- Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH, Am Hauptbahnhof 6, 60329 Frankfurt am Main

Dabei werden die personenbezogenen Daten nur dann zugänglich gemacht, wenn dies im Rahmen der administrativen Tätigkeiten und Unterstützung im Rahmen der Bearbeitung der konkreten Anfragen, Anregungen oder Kritik zwingend erforderlich ist.

b) Verkehrsunternehmen

Zuständige Stelle im Sinne der Nummer 3 dieses Informationstextes sind auch und insbesondere die Verkehrsunternehmen der Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH (VRN GmbH) bzw. im Einzelfall auch die Landkreise, Stadtkreise und kreisfreie Städte, die sich im Zweckverband Verkehrsverbund Rhein-Neckar (ZRN) zusammengeschlossen haben. Ist ein Verkehrsunternehmen durch die konkrete Anfrage, Anregung oder Kritik betroffen, so erfolgt die Weiterleitung durch die Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH unmittelbar dorthin und das betroffene Verkehrsunternehmen antwortet ebenso unmittelbar.

In diesem Fall teilen wir dem Kunden mit, wer die zuständige Stelle ist. Der Kunde selbst erhält eine Mitteilung, welche zuständige Stelle seine Anfrage, Anregung oder Kritik bearbeitet.

5. Dauer der Datenspeicherung

Die im Rahmen des Serviceportals erhobenen personenbezogenen Daten werden zwölf Monate nach Abschluss der Bearbeitung der jeweiligen Anfrage, Anregung oder Kritik anonymisiert. Darüber hinaus werden auch alle Anhänge (wie z.B. E-Mail-Verkehr oder hochgeladene Dateien) gelöscht, welche auch personenbezogene Daten enthalten können.

Zum 31.12. des darauffolgenden Jahres werden die Daten gelöscht, soweit in Einzelfällen nicht gesetzliche Aufbewahrungspflichten entgegenstehen, Art. 17 Abs. 1 e) DSGVO.

Die Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH nutzt die im Serviceportal erhobenen Daten darüber hinaus zu statistischen Zwecken im Sinne des Erwägungsgrundes Nummer 162 zur DSGVO. Zu diesen Zwecken genutzte Daten werden jedenfalls anonymisiert.

6. Betroffenenrechte

Nach Art. 15 ff. DSGVO hat der Kunde ein Recht auf Auskunft, soweit diese nicht bereits im Rahmen dieser Datenschutzerklärung erteilt wurde, namentlich bezüglich seines Beschwerderechts bei der Aufsichtsbehörde,

dem Landesdatenschutzbeauftragten Baden-Württemberg, Königstraße 10 a, 70173 Stuttgart, Telefon 0711/615541-0, Fax 0711/615541-15, E-Mail: Poststelle@lfd.bwl.de

seines Rechts auf Berichtigung fehlerhafter Daten gemäß Art. 16 DSGVO

seines Rechts auf Löschung gemäß Art. 17 DSGVO

seines Rechts auf Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 18 DSGVO sowie

seines Rechts auf Erhalt der Daten im maschinenlesbarem Format und Übermittlung an eine andere verantwortliche Stelle gemäß Art. 20 DSGVO

7. Gültigkeit und Aktualität der Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung hat den Stand vom **05.03.2019**