

# Informationen zum Datenschutz

Pflichtinformationen gem. Art. 13 EU-DSGVO

„**Unser Online-Serviceportal**“ – „Kundenservice für Anfragen, Anregungen, Kritik“ (im Folgenden „Kundenservice“ genannt)

## 1. Name und Kontaktdaten der verantwortlichen Stelle sowie des betrieblichen Datenschutzbeauftragten

Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH  
Alte Bleiche 5  
65719 Hofheim am Taunus

Der betriebliche Datenschutzbeauftragte der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV GmbH) ist unter der oben genannten Anschrift, Abteilung Datenschutz, oder per E-Mail unter: datenschutz@rmv.de erreichbar.

## 2. Zweck der Datenverarbeitung

Die vom RMV im Rahmen des Serviceportals im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) erhobenen Daten dienen dem Betrieb eines zentralen Serviceportals, über das die Kunden des Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) oder sonstige Interessenten ihre unterschiedlichen Anliegen eingeben können, damit diese möglichst rasch und kompetent bearbeitet und beantwortet werden können. Eine zentrale Funktion des Serviceportals ist die Zuordnung der Anfragen, Anregungen und Kritik an die zuständigen Stellen; im Regelfall bereits über die Kundenangaben in der Eingabemaske. In denjenigen Fällen, in denen die Software automatisiert die Zuordnung leisten kann (beispielsweise bei klarem Bezug auf ein bestimmtes Verkehrsangebot), wird im Sinne der Kundinnen und Kunden eine möglichst rasche und kompetente Bearbeitung des Anliegen durch die hierfür verantwortliche Stelle ermöglicht.

Das Serviceportal bietet darüber hinaus die Möglichkeit des Dialogs mit Ihnen, um Ihre Anfragen, Anregungen und Kritik zu vertiefen sowie fehlende Detailinformationen nachzufragen. Es liefert uns und unseren lokalen Partnern wertvolle Hinweise und Anregungen, wo und wie die Qualität des Angebotes im Verkehrsverbund verbessert werden kann. In dem Zusammenhang nutzt der der RMV das Serviceportal auch für statistische Auswertungen, um Mängel im Angebot zu erkennen und die Qualität des Angebots zu kontrollieren.

Ergänzend ist darauf hinzuweisen, dass das Serviceportal auch die Möglichkeit vorsieht, die Anliegen anonym entgegenzunehmen, wenn Sie etwas loswerden möchten, ohne sich zu identifizieren. Auch auf diese Weise helfen Sie uns, die Qualität des Angebotes zu verbessern. Vertiefende Rückfragen und Antworten an Sie sind uns dann logischerweise nicht möglich.

## 3. Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung

Die Verarbeitung Ihrer Daten ist auf Grundlage Ihres Auskunftsersuchens nach Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO gerechtfertigt. Für die mögliche Weiterleitung Ihres Anliegen an die zuständige Stelle stützen wir uns auf Ihre ausdrücklich hierfür erteilte Einwilligung; Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO.

## 4. Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Für den fachlichen und technischen Betrieb des "Serviceportals" bedient sich der RMV seiner 100%igen Tochter, der Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (Frankfurt am Main), die sich ihrerseits für den technischen Teil, der Codebox Computerdienste GmbH (Stuttgart) bedient. Anhand Ihrer Angaben werden Ihre Anfragen, Anregungen und Kritik an die jeweilige zuständige Stelle geleitet. Die Zuständigkeit wird im Wesentlichen durch das Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Hessen (ÖPNVG) geregelt. Demnach sind für die Bestellung von Verkehrsleistungen und für weitere Aufgaben beim Verkehr mit Bussen und Bahnen das Land Hessen, die kreisfreien Städte sowie die Sonderstatusstädte (kreisangehörige Städte mit mehr als 50 000 Einwohner) zuständig. Diese Zuständigen bedienen sich der von ihnen gegründeten Verkehrsverbund-Gesellschaften (wie zum Beispiel der RMV GmbH) und im Rhein-Main-Verkehrsverbund zusätzlich der [Lokalen Nahverkehrsorganisationen](#). Für das Erbringen der Verkehrsleistungen - und weiterer Services wie Fahrkartenverkauf - sind die Verkehrsunternehmen zuständig. Zuständigkeiten liegen in Hessen außerdem bei den Regierungspräsidien. Außerhalb von Hessen liegen Zuständigkeiten aufgrund von Abkommen zur Zusammenarbeit – beispielsweise für die [Übergangstarife](#) - bei Partnern, die in der Nachbarschaft zum Rhein-Main-Verkehrsverbund für die Öffentlichen Verkehrre Verantwortung tragen.

Die zuständigen Stellen erhalten alle Daten des Anliegen, die Sie eingeben haben, und antworten Ihnen direkt. Sie

selbst erhalten eine Mitteilung, welche zuständige Stelle Ihre Anfragen Anregungen und Kritik bearbeitet. Falls vor der Beantwortung es nötig sein sollte, von Dritten Informationen zu erhalten, um sachgerecht auf Ihre Anfragen, Anregungen und Kritik reagieren zu können, werden diese um Stellungnahmen gebeten. Die Angaben, die Sie in der Software „Kundenservice“ in die Adressfelder, inklusive Mail-Adresse und Namen, eingeben, werden beim Einholen von Stellungnahmen nicht übermittelt.

## **5. Dauer der Datenspeicherung**

Die im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Anliegen im Hintergrundsystem des Serviceportals anfallenden Daten werden 12 Monate nach Abschluss der Antragsbearbeitung pseudonymisiert und zum 31.12. des darauffolgenden Jahres gelöscht, soweit in Einzelfällen nicht keine gesetzlichen (insbesondere steuerrechtlichen) Aufbewahrungsfristen gelten (Art. 17 Abs. 1 lit. e) DSGVO. Die Daten können bis zur Anonymisierung vom RMV für Analysezwecke ausgewertet werden.

## **6. Betroffenenrechte**

Nach dem Auskunftsrecht nach Artikel 15 DSGVO haben Sie ein Recht auf Berichtigung nach Artikel 16 DSGVO, das Recht auf Löschung nach Artikel 17 DSGVO, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Artikel 18 DSGVO sowie das Recht die personenbezogenen Daten in einem maschinenlesbaren Format zu erhalten und nach Maßgabe des Artikel 20 DSGVO an eine andere verantwortliche Stelle zu übermitteln. Soweit es die Ausübung Ihrer Rechte in Bezug auf die Daten im meinRMV-Kundenportal betrifft, wenden Sie sich bitte an die Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH als die hierfür verantwortliche Stelle unter [datenschutz@rmv.de](mailto:datenschutz@rmv.de).

Die Einwilligung zur Weiterleitung eines Anliegens an die zuständige Stelle kann jederzeit gegenüber dem RMV per Mail an [kundenanliegen@rmv.de](mailto:kundenanliegen@rmv.de) mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Dies gilt auch dann, wenn die Einwilligung bereits vor Inkrafttreten der DSGVO erteilt wurde. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten personenbezogenen Daten.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit sich an die zuständige Aufsichtsbehörde, den Hessischen Datenschutzbeauftragten, Gustav-Stresemann-Ring 1, 65189 Wiesbaden zu wenden.

## **7. Erforderlichkeit der Datenbereitstellung**

Die Bereitstellung der personenbezogenen Daten sowie die Einwilligung in die Weiterleitung an die zuständige Stelle ist für die Bearbeitung und Beantwortung eines Anliegens sowie die etwaige Weiterleitung an die zuständige Stelle(n) notwendig. Eine Nichtbereitstellung bzw. Nichteinwilligung hätte zur Folge, dass dem Betroffenen keine Antwort auf sein Anliegen gegeben werden könnte und die Kommunikation beendet werden würde.