

## **DATENSCHUTZERKLÄRUNG APP „FLOW BY GÖVB“**

### **1. Allgemeines**

Die GöVB GmbH freut sich über Ihr Interesse an unserer App und unserem Unternehmen. Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten ernst und möchten, dass Sie sich beim Besuch unserer App sicher und wohl fühlen.

In der nachfolgenden Datenschutzerklärung finden Sie Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für die Nutzung unserer App und der darüber angebotenen Dienstleistungen.

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen (Art. 4 Nr. 1 EU-Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden „DSGVO“)). Darunter fallen Informationen wie z.B. Ihr Vorname, Nachname, Kontaktinformationen (Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Mobiltelefonnummer), Ihr Standort sowie technische Verbindungsdaten (Ihre IP-Adresse und Log-Dateien).

### **2. Verantwortlicher**

Göttinger Verkehrsbetriebe GmbH (GöVB)

Geschäftsführer Dipl.-Geogr. Michael Neugebauer

Gustav-Bielefeld-Straße 1

37079 Göttingen

Telefon: 0551 38444-0

E-Mail: Nutzen Sie bitte unser [Kontaktformular](#)

### **3. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:**

Kommunale Dienste Göttingen – KDG (kAÖR)

Externe behördliche Datenschutzbeauftragte

Paulinerstraße 14

37073 Göttingen

Telefon: 0551 384-4195

E-Mail: [datenschutz@kdgoe.de](mailto:datenschutz@kdgoe.de)

### **4. Zwecke, Rechtsgrundlagen und erhobene Daten**

Die App „flow by GöVB“ dient dazu, dass Sie unsere neu eingerichteten „Anruf“-Busse im Westen Göttingens buchen können. Sinn und Zweck dieser buchbaren Busse ist das Zubringen von Fahrgästen zu bestehenden Stadtbuslinien der GöVB– unter anderem um direkte Nord-Süd-Verbindungen im Westen Göttingens zu ermöglichen. Dieses zusätzliche Angebot der GöVB dient der Verkürzung von Busfahrzeiten, da Sie als Fahrgast durch die Nutzung unserer flow-Busse z.B. nicht mehr – wie in unserem bestehenden Liniennetz vorgesehen– über die Innenstadt fahren müssen.

Nach Buchung einer Fahrt erhält unser/ Busfahrer:in alle Informationen, um Sie am vereinbarten Ort abzuholen. Beachten Sie bitte, dass es über die App nicht möglich ist, Tickets für unsere Busse zu kaufen. Diese erwerben Sie bitte an unseren Vorverkaufsstellen oder im Kundenzentrum der GöVB.

#### **4.1 Download**

Sie können unsere App „flow by GöVB“ in Ihrem App Store herunterladen. Eine Verwendung des App Stores ist Ihnen nur möglich, wenn Sie einen Account für Ihren App Store erstellt haben. Beim Download einer App aus dem App Store werden Ihre Account- und Downloaddaten (z.B. Nutzernamen, E-Mail-Adresse, IP-Adresse, Zeitpunkt des Downloads, die individuelle Geräte-ID) dem Betreiber des App Stores übermittelt. Die Datenerhebung erfolgt durch den Anbieter des App Store als Verantwortlichen. Wir erhalten und verarbeiten in dem Zusammenhang nur solche der gerade genannten Daten, die für das Herunterladen der App erforderlich sind, d.h. für die Übertragung der Software auf Ihr Endgerät. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DSGVO.

#### **4.2 Registrierung**

Bei der Registrierung müssen Sie Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Telefonnummer angeben. Diese Daten sind erforderlich, damit wir Ihnen die soeben beschriebene Leistung anbieten können. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DSGVO, da die Registrierung zur Erfüllung des Vertrages, zur Bestellung von Beförderungsleistungen, bzw. zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist.

#### **4.3 Nutzung**

Nach Buchung einer konkreten Fahrt erhält unser/e Busfahrer:in den mit Ihnen über die App vereinbarten Abhol- und Zielort der Fahrt, um Sie zur vereinbarten Uhrzeit dort abholen zu können. Sollte er Sie dort nicht finden, ist es ihm auch möglich, Sie zu kontaktieren. All diese Funktionen können Sie nur nutzen, wenn Sie sich in der App registrieren.

Bei der Nutzung unserer Dienstleistung, d.h. zumeist bereits ab Beginn der Routenplanung, werden die folgenden Daten erfasst: IP-Adresse, Modell- und Herstellerbezeichnung des verwendeten Endgeräts sowie Versionsinformationen, im Zuge des Bestellprozesses verarbeitete bzw. erhobene Daten, wie Präferenz für barrierefreie Fahrzeuge, Abfrage-Zeitpunkt, Abholort und -zeitpunkt, Ankunftsort und -zeitpunkt (auch bei Abbruch des Bestellprozesses). Sie können feste Orte als Favoriten in der App hinterlegen. Im Rahmen unserer Dienstleistung informieren wir Sie kurz vor Abholung sowie bei Ankunft des Fahrzeugs am Abhol-Standort durch eine Nachricht, die in der App angezeigt wird.

Der/die Fahrer:in des zur Beförderung eingesetzten Fahrzeugs erhält im Moment Ihrer Fahrtbuchung Ihren Namen, sowie Abholort und -zeitpunkt und den Zielort samt Ankunftszeitpunkt, ebenso wie die Anzahl der zu befördernden Personen. Sollte Sie nicht am Abholort anzutreffen sein, kann der/die Fahrer:in Sie zu kontaktieren ohne dass die App hierbei Ihre Kontaktdaten angezeigt. Der/die Fahrer:in erfasst außerdem zu Beginn und Ende Ihrer Fahrt Ihren Ein- bzw. Ausstieg. Von Ihnen gebuchte Fahrten können Sie selbst in Ihrer Fahrthistorie nachsehen. Die Datenverarbeitung ist gem. Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. b) DSGVO (Vertragserfüllung) gerechtfertigt.

Bei der Nutzung unserer Dienstleistung können Sie für die Angebotserstellung die Ermittlung Ihres Standorts per GPS erlauben. Ihr GPS-Standort wird nur mit Ihrer Einwilligung erfasst. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a) DSGVO. Sie steuern die Einwilligung darüber, dass Sie in Ihrem Betriebssystem den Zugriff der App auf Ihren Standort freigeben. Sie können diese Einwilligung jederzeit durch Deaktivieren des Standortdienstes in Ihrem Betriebssystem bzw. unserer App widerrufen.

#### **4.4 Technische Daten, Fehler, technischer Support**

Bei einer Nutzung unserer App werden aus technischen Gründen kommunikationsbezogene Informationen (z. B. IP-Adresse) oder nutzungsbezogene Informationen (z. B. Beginn und Ende der Nutzung) automatisch erfasst. Solche kommunikations- oder nutzungsbezogenen Informationen werden von uns nur erhoben, verarbeitet und genutzt, sofern und soweit dies erforderlich ist, um Ihnen die Inanspruchnahme unserer App zu ermöglichen oder um Fehler nachvollziehen zu können. Kommt es zu Kommunikationsproblemen oder Verbindungsabbrüchen zwischen der App und dem Hintergrundsystem, speichern wir die mit dem Fehler in Zusammenhang stehenden Daten (Request/Anfrage, Fehler) in Ihrem Account. Zur Klärung von technischen Problemen können personenbezogene Daten und Bewegungsdaten durch den IT-Dienstleister oder durch interne Stellen verarbeitet werden. Die Verarbeitung ist notwendig, um sicherzustellen, dass wir unsere (vor-)vertragliche Dienstleistung erbringen können. Außerdem liegt es in unserem berechtigten Interesse die technische Durchführung der App sicherzustellen. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) sowie f) DSGVO.

#### **4.5 Abrechnungsfragen**

Wie bereits erwähnt ist die Buchung von Tickets über die App **nicht** möglich. Im Rahmen des Kunden-Supports können personenbezogenen Daten und Bewegungsdaten durch Mitarbeiter:innen des Verkehrsunternehmens eingesehen werden. Die Verarbeitung dient der Klärung von abrechnungstechnischen Fragestellungen. Die Verarbeitung ist notwendig, um die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen. Die Datenverarbeitung beruht auf Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 lit. b DSGVO.

Daneben können die Daten zur Aufdeckung von Abrechnungsbetrug oder vergleichbaren Fallgestaltungen durch uns verarbeitet werden. In besonderen Fällen können hierzu auch externe Spezialist:innen (z. B. Forensiker:innen von Wirtschaftsprüfungsgesellschaften) beauftragt werden. Die Verarbeitung erfolgt, um wirtschaftlichen Schaden vom Unternehmen abzuwenden. Die Datenverarbeitung beruht auf Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 lit. f DSGVO.

#### **4.6 Auswertung von Nutzungsdaten und Direktmarketing**

Zur Verbesserung unseres Angebots sowie zur Marktforschung werten wir die gefahrenen Strecken und Nutzungshäufigkeiten aus, u.a. um die Fahrzeugauslastung, Nutzerprofile und Streckennutzungsprofile zu ermitteln, um hierdurch unser Angebot weiter zu optimieren und unsere Dienstleistung zu bewerben. Rechtsgrundlage für die Auswertung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO. Wir haben ein berechtigtes Interesse an dieser Verarbeitung, weil sie es uns ermöglicht, unsere Leistungen zu messen, weiterzuentwickeln und zu verbessern, sowie (bei Einwilligung) zu bewerben. Sofern von Ihnen gewünscht, nutzen wir die App auch um Sie auf Angebote der GöVB hinzuweisen oder fragen Sie nach Ihrer Meinung zu unserem Service. Da ein zielgerichtetes Marketing unserer Dienstleistungen über die App nur mit Ihrer Einwilligung erfolgt, ist hierfür die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a) DSGVO.

### **5. Verpflichtung zur Angabe Ihrer personenbezogenen Daten**

Sie sind weder per Gesetz noch vertraglich dazu verpflichtet, Ihre Daten anzugeben. Allerdings ist die Angabe Ihrer Daten für einen Vertragsabschluss erforderlich. Ohne eine Angabe Ihrer Daten kann eine Nutzung der App nicht erfolgen.

## 6. Empfänger personenbezogener Daten und Übermittlungen an ein Drittland

### 6.1 Google Maps

Die App nutzt über eine API den Kartendienst Google Maps. Anbieter ist die Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA. Die Nutzung von Google Maps erfolgt im Interesse einer ansprechenden Darstellung unserer Online-Angebote und an einer leichten Auffindbarkeit der von uns in der App angegebenen Orte. Ohne die Verwendung einer kartenbasierten Darstellung ist die genaue Mitteilung von Abhol- und Zielort dem Fahrgast gegenüber nicht möglich. Dies stellt ein berechtigtes Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO dar. Die im Rahmen der Google Maps-Nutzung übertragenen Daten werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Wir haben keinen Einfluss auf diese Datenübertragung. Mehr Informationen zum Umgang mit Nutzerdaten durch Google finden Sie in der Datenschutzerklärung von Google: <https://www.google.de/intl/de/policies/privacy/>. Die Nutzungsbedingungen für Google Maps finden Sie unter: [https://maps.google.com/help/terms\\_maps/](https://maps.google.com/help/terms_maps/)

### 6.2 Auftragsverarbeiter Via Technologies Europe B.V. und Unterauftragsverarbeiter

Durch unseren für den Betrieb und die Entwicklung der App zuständigen Auftragsverarbeiter Via Technologies Europe B.V. werden weitere Auftragsverarbeiter als IT-Dienstleister sowie zum technischen Betrieb, inklusive Hosting der App, zur Speicherung, zum Support bei Softwareproblemen und zum Kundendienst (Kommunikation bei Anfragen) eingesetzt. Rechtsgrundlage ist, sofern es darum geht unsere (vor-)vertraglichen Leistungen korrekt anbieten zu können, Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DSGVO. In anderen Fällen handeln wir aufgrund deines berechtigten Interesses nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DSGVO. Das berechtigte Interesse zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten besteht darin, die technische Durchführung der App mit Hilfe von IT-Dienstleistern sicherzustellen sowie die Beantwortung von Kundenanfragen auszulagern. Die Details entnehmen Sie bitte folgender Tabelle:

#### Basisfunktion und Infrastruktur

Drittanbieter	Bereitgestellter Dienst	Betroffene Datenkategorien	Region der Verarbeitung
Aiven	Datenbankdienste	Kompletter Nutzer-Datensatz	EU
Amazon Web Services (AWS)	Cloudbasierte Server- und Datenbankdienste	Kompletter Nutzer-Datensatz	EU
RedisLabs	Operations-Datenbank	Name, E-Mail-Adresse, Mobilfunknummer, Standortdaten	EU
Snowflake	Daten-Lagerhaltung	Kompletter Nutzer-Datensatz	EU und USA

#### Bereitsteller von sekundären Funktionalitäten

<b>Drittanbieter</b>	<b>Bereitgestellter Dienst</b>	<b>Betroffene Datenkategorien</b>	<b>Region der Verarbeitung</b>
Appsflyer	Messung von App-Download-Statistiken	Geräte-Informationen	EU
Branch	Bereitstellung von Deep-Link-Funktionalität in Werbe-E-Mails	Handy Geräte-Informationen, E-Mail-Adresse	USA
Coralogix	Log-Verwaltung und Speicherung	App-Ereignisse	EU
Epsagon	Überwachung der Infrastruktur	Geräte-Informationen	EU
Google Analytics, Crashlytics, Firebase	Kundenapp-Crashlogs	Geräte-Informationen, Log-Dateien	USA
Mailchimp und Mandrill by Mailchimp	Steuerung / Versand von E-Mails	Name, E-Mail-Adresse	USA
MParticle	Erhebung von Anwendungsdaten	Geräte-Informationen, Log-Dateien	EU
Reblaze	Cloud-basierte Sicherheit	Interne Fahrgast-ID, Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer	EU
Tableau	Software zur Datenanalyse und -aufbereitung	Kompletter Nutzer-Datensatz	EU
Twilio	Senden und Empfangen von Textnachrichten und Anrufen	Telefonnummer, Interne Fahrgast-ID	USA

#### **Teile der Via-Gruppe und Partnerunterstützung**

<b>Drittanbieter</b>	<b>Bereitgestellter Dienst</b>	<b>Betroffene Datenkategorien</b>	<b>Region der Verarbeitung</b>
Via Transportation Technologies Ltd.	Technische Unterstützung, Wartung	Kompletter Nutzer-Datensatz	Israel
Via Transportation, Inc.	Technische Unterstützung, Wartung	Kompletter Nutzer-Datensatz	USA
Via Engineering Bulgaria EOOD	Technische Unterstützung, Wartung	Kompletter Nutzer-Datensatz	EU

<b>Drittanbieter</b>	<b>Bereitgestellter Dienst</b>	<b>Betroffene Datenkategorien</b>	<b>Region der Verarbeitung</b>
Via Transportation UK Ltd	Technische Unterstützung, Wartung	Kompletter Nutzer-Datensatz	GB
Via Mobility DE GmbH	Technische Unterstützung, Wartung	Kompletter Nutzer-Datensatz	EU

**Zu Marketingzwecken (sofern Sie eingewilligt haben):**

<b>Drittanbieter</b>	<b>Bereitgestellter Dienst</b>	<b>Betroffene Datenkategorien</b>	<b>Region der Verarbeitung</b>
LeanPlum	Digitales Marketing	Name, E-Mail-Adresse, Mobilfunknummer, Standortdaten	USA
Facebook	Marketing	Geräte-Informationen	USA

**7. Speicherdauer der Daten**

Die von Ihnen getätigten Angaben bei der Registrierung werden gelöscht, sofern Sie Ihr Nutzerkonto löschen oder die GöVB den Betrieb der App einstellt und in diesem Zusammenhang alle Nutzerkonten löscht.

Die von Ihnen bei der Nutzung der App generierten Daten (Routenplanungen, getätigte Fahrten, technische Daten wie Server Logs und IP-Adressen etc.) werden nach 18 Monaten gelöscht.

Die im Rahmen der Buchung an den/die Busfahrer:in übermittelten Daten kann diese:r nur so lange sehen, bis Sie aus dem Bus ausgestiegen sind und der Ausstieg bestätigt wurde. Im Anschluss werden die Daten in der App des/der Busfahrer:in gelöscht und nur noch zentral auf den Servern aufbewahrt.

Bei Abrechnungsfragen im Kundensupport oder bei IT-Support im Rahmen von Fehlerermittlungen findet nur eine aktuelle Einsichtnahme ohne weitergehende Speicherung statt. Welche Daten eingesehen werden können hängt davon ab, welche Daten im Rahmen der Registrierung, Nutzung und der Dokumentation technischer Daten aufgrund der soeben dargestellten Speicherfristen noch vorliegen. Bei der Verfolgung von Abrechnungsbetrug verweisen wir auf die Datenschutzerklärung zum erhöhten Beförderungsentgelt.

**8. Rechte der Betroffenen**

**Recht auf Auskunft:**

Es besteht ein Recht auf Auskunft, welche Daten über die Person gespeichert wurden.

**Recht auf Berichtigung:**

Es besteht ein Recht auf Berichtigung der Daten, sofern diese nachweislich falsch sind.

**Recht auf Löschung:**

Es besteht ein Recht auf Löschung der Daten; dieses wird automatisch umgesetzt. Die Speicherdauer

ist unter Punkt 7 beschrieben.

**Recht auf Einschränkung der Verarbeitung:**

Ihnen steht das Recht zu, eine Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen.

**Recht auf Widerspruch:**

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten auf Grundlage einer Interessenabwägung nach Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO vornehmen, haben Sie jederzeit das Recht aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben oder wenn es sich um Direktwerbung handelt ohne Angabe besonderer Gründe, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen.

**Recht auf Widerruf Ihrer Einwilligung**

Sie können eine bereits erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung bleibt vom Widerruf unberührt.

**Recht auf Datenübertragbarkeit:**

Es besteht ein Recht auf Datenübertragbarkeit.

**Beschwerderecht:**

Es besteht ein Recht auf Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde. Zuständige Aufsichtsbehörde in datenschutzrechtlichen Fragen ist der Landesdatenschutzbeauftragte des Bundeslandes, in dem unser Unternehmen seinen Sitz hat:

Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen

Prinzenstraße 5

30159 Hannover

Telefon: 0511 120-4500

Telefax: 0511 120-4599

E-Mail: [poststelle@lfd.niedersachsen.de](mailto:poststelle@lfd.niedersachsen.de)