

## **Datenschutzerklärung für das Kundenportal der Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB) GmbH**

Stand: 8. Dezember 2020

Im Folgenden werden Sie über die Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bei der Nutzung des Kundenportal informiert.

### **1. Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)**

Leipziger Verkehrsbetriebe GmbH  
Georgiring 3  
04103 Leipzig  
Telefon: 0341 492-1000  
E-Mail: verkehrsbetriebe@L.de

Die/den Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter der oben genannten Postadresse sowie unter [datenschutz.verkehrsbetriebe@L.de](mailto:datenschutz.verkehrsbetriebe@L.de).

### **2. Daten, die bei der Nutzung des Kundenportals verarbeitet werden**

Die LVB erhebt und verwendet personenbezogene Daten der Nutzer, um die Inhalte und Leistungen sowie die Funktionsfähigkeit des Kundenportals bereitzustellen. Bei der Verwendung des Kundenportals werden Ihre personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des Kundenportals bzw. der Anlage, Nutzung und Beendigung eines Nutzerkontos mittels L-Login und Abo-Bestellung bzw. -Verwaltung wie nachfolgend beschrieben verarbeitet. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. a) und b) DSGVO.

#### **2.1 Informatorische Nutzung**

Nachfolgende bedingt personenbezogene Daten (anonymisierte Daten) werden zur technischen Bereitstellung der Funktionen zur informatorischen Nutzung ohne Anmeldung erhoben:

- IP-Adresse
- Sprache und Version des Browsers
- Betriebssystem
- Datum und Uhrzeit der Anfrage
- Informationen über Interaktionen mit dem Kundenportal

#### **2.2 Nutzung mit Nutzerkonto (L-Login)**

Zur Abo-Bestellung bzw. -Verwaltung im Kundenportal ist die Erstellung eines Nutzerkontos mithilfe eines L-Login notwendig.

Zur Anmeldung mit dem L-Login werden folgende Daten benötigt:

- E-Mail-Adresse
- Passwort

Um Ihre Identität sicherzustellen, erhalten Sie bei der Anlage Ihres L-Logins eine Mail zur Bestätigung Ihrer Mailadresse und Anlage des L-Login (Double-opt-in-Verfahren). Ihre Mailadresse wird bei den unter 4.3 dargestellten Dienstleister gehostet.

### **2.3 Abo-Bestellungen**

Zur Bestellung eines Abos über das Kundenportal ist ein Vertragsabschluss unter Angabe vollständiger Daten notwendig. Ohne die Bereitstellung der abgefragten Daten kann der Bestellprozess nicht abgeschlossen werden.

Zur Bestellung eines Abos werden folgende Daten zwingend benötigt:

- E-Mail-Adresse und Passwort (L-Login)
- Geschlecht des Vertragsnehmers
- Name, Vorname des Vertragsnehmers
- Geburtsdatum des Vertragsnehmers
- Straße, Hausnummer; PLZ, Ort, Land des Vertragsnehmers
  
- Geschlecht des Nutzers soweit abweichend vom Vertragsnehmer
- Name, Vorname des Nutzers, soweit abweichend vom Vertragsnehmer
- Geburtsdatum des Nutzers, soweit abweichend vom Vertragsnehmer
- Straße, Hausnummer; PLZ, Ort, Land des Nutzers, soweit abweichend vom Vertragsnehmer
- Geschlecht des Kontoinhabers, soweit abweichend vom Vertragsnehmer
- Name, Vorname des Kontoinhabers, soweit abweichend vom Vertragsnehmer
- Geburtsdatum des Kontoinhabers, soweit abweichend vom Vertragsnehmer
- Straße, Hausnummer; PLZ, Ort, Land des Kontoinhabers, soweit abweichend vom Vertragsnehmer
- IBAN des Kontoinhabers

Bei der Bestellung eines Abos werden folgende Daten erhoben:

- Fahrkartenvariante, Gültigkeitsbeginn, Zahlweise (Intervall)
- Preisstufe (Zone)
- Datum und Uhrzeit der Bestellung
- Versionsnummer der anwendbaren Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung
- Zustimmung Nutzungsbedingungen und Datenschutzerklärung
- Erteilung Mandates für wiederkehrende Zahlungen und Verzicht auf Schriftform
- Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung

### **2.4 Kontrolldaten zur Authentisieren**

Für Zwecke der Authentisierung bei der Fahrscheinkontrolle benötigt die LVB Kontrolldaten. Das Hinterlegen von Kontrolldaten ist entsprechend der Tarifbedingungen des MDV erforderlich. Die LVB nutzt diese Daten auch, um die Rechtmäßigkeit von Reklamationsforderungen bzw. die Identität bei der Nutzung bereitgestellter Dienstleistungen (bspw. Hotline) prüfen zu können. Folgende Daten werden für die Zwecke genutzt:

- Personendaten
- Chipkartennummer
- Vertragsnummer

## 2.5 Anfragen an den Kundendialog

Wenn Sie uns oder einen beauftragten Dritten per Kontaktformular Anfragen zukommen lassen, werden Ihre Angaben aus dem Anfrageformular inklusive der von Ihnen dort angegebenen Kontaktdaten zum Zwecke der Bearbeitung der Anfrage und für den Fall von Anschlussfragen gespeichert. Die dabei verarbeiteten Daten sind im Formular kenntlich gemacht, freiwillige Angaben sind optional. Wenn Sie uns über die Hotline anrufen werden wir Ihre Angaben im vergleichbaren Umfang verarbeitet. Um spezielle Servicedienstleistungen für einzelne Leistungsbestandteile anbieten zu können, wurden die Ausübung dieser an Dritte (Omniphon GmbH, Magazingasse 3, 04109 Leipzig, Deutschland) übergeben.

## 3. Auswertung- und Analyse von Daten

Soweit erforderlich, verarbeiten wir Ihre ggf. personenbezogenen Daten zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten, soweit Sie der Nutzung Ihrer Daten nicht in einem Wiederruf widersprochen haben. Dabei handelt es sich um die

- die Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- die Gewährleistung der IT-Sicherheit, Datenschutzkontrolle und Datensicherheit
- die Verfolgung von Straftaten
- die Bereitstellung von Informationen über Produkte, Dienstleistungen, Angebote oder technischen Entwicklungen (Direktmarketing) Ihnen gegenüber, die Sie als Kunde anfragen oder von denen wir glauben, dass sie Sie interessieren könnten, sofern dies gesetzlich zulässig ist
- die Speicherung eines Teils Ihrer personenbezogenen Daten, wenn Sie Produkte gekauft oder eine Präferenz in Bezug auf Marketingmitteilungen oder sonstige Korrespondenz angegeben haben, z.B. um Folgeanfragen bearbeiten zu können, zur Verbesserung des Service. Insbesondere werden zum Zwecke der Bereitstellung von Funktionen, der Verbesserung der Inhalte sowie der Betrugsprävention verschiedene Daten zu Ihrem Gerät erhoben, z.B. IP-Adresse des Geräts, Datum und Uhrzeit der Anfrage, Daten zur Wiedererkennung Ihres Endgeräts, von der die Anfrage, der verwendete Browser und ggfs. das Betriebssystem sowie der Name Ihres Access-Providers, soweit der Nutzer der Verarbeitung nicht eingewilligt hat.

Wenn Sie das Kundenportal starten, speichert eTracker (etracker GmbH, Erste Brunnenstraße 1, 20459 Hamburg, Deutschland) Ereignisdaten Ihres Browsers. Wir nutzen diese Informationen um zu verstehen, wie Nutzer mit dem Kundenportal interagieren. Ferner können wir unsere Werbekampagnen dadurch analysieren und verbessern. Für diese Analyse verwendet eTracker Ihre anonymisierte IP- und MAC-Adresse. Die Daten sind einseitig anonymisiert, d.h. es ist nicht möglich Sie oder Ihr Gerät damit zu identifizieren.

## 4. Cookies

Für die uneingeschränkte Funktion unserer Webseite ist die Akzeptanz von Cookies erforderlich. Cookies sind Dateien, die beim Besuch einer Webseite auf dem Rechner des jeweiligen Benutzers gespeichert werden können. Diese Dateien enthalten Informationen über den Benutzer (zum Beispiel den Warenkorbbestand im Kundenportal). Nach Beendigung Ihres Besuches können gespeicherte Cookies gelöscht werden. Informationen zum Anzeigen und Löschen von Cookies erhalten Sie in der Dokumentation Ihres Web-Browser.

## **5. Weitergabe Ihrer Daten**

Zur Bereitstellung der angebotenen Dienste und Leistungen werden Ihre personenbezogenen Daten an durch die LVB beauftragte Dienstleister und den in Folgenden gelisteten Empfängern bereitgestellt. Daten können ebenfalls gegenüber Dritten offengelegt werden, wenn eine Verpflichtung dazu besteht. Dies bezieht sich insbesondere darauf, gesetzlichen Verpflichtung zu erfüllen oder die Rechte, das Eigentum oder die Sicherheit der LVB, unserer Kunden oder Dritter zu schützen.

### **5.1 Technischer Dienstleister**

Die technische Bereitstellung der Dienste für das Kundenportal erfolgt im Auftrag der LVB durch Sales:Consult (Wiesenweg 11b, 25462 Rellingen, Deutschland). Als technischer Betreiber entwickelt und optimiert Sales:Consult das Kundenportal, betreut den laufenden Betrieb und ist Ansprechpartner für technische Fragen. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat Sales:Consult Zugriff auf alle Nutzerdaten und –metriken.

Bei der Anlage des L-Login wird Ihre Mailadresse in der Microsoft Azure Cloud (Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA) Serverstandort West Europa abgelegt, welche von dort aus bei Verwendung zur Verfügung gestellt wird.

### **5.2 Übermittlung Ihrer Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation**

Die LVB gibt Ihre Daten nicht wissentlich an Empfänger mit Sitz außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraumes weiter. Mit den Dienstleistern wurde grundsätzlich eine Speicherung und Verarbeitung der Daten innerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraum vertraglich vereinbart. Der Verantwortliche weist die Nutzer darauf hin, dass ein Export der Daten in die USA nicht ausgeschlossen werden kann. Ihre Daten können dort von staatlichen Stellen und Ermittlungsbehörden eingesehen werden, ohne dass sie die Möglichkeit haben, dagegen Widerspruch einzulegen oder sonst ihre im Punkt 7 dieser Hinweise angeführten Rechte wahrzunehmen. Mit der Nutzung des Kundenportals bestätigen Sie, ausreichend darüber informiert worden und damit einverstanden zu sein.

## **6. Speicherdauer**

Die LVB als Kundenvertragspartner verarbeitet und speichert Ihre personenbezogenen Daten nur solange, wie dies zur Zweckerfüllung erforderlich ist oder soweit dies gesetzlich geboten ist. So können handels- und steuerrechtliche Aufbewahrungsfristen einer Löschung entgegenstehen. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen bis zu zehn Jahre. Entfällt der Speicherungszweck oder läuft eine gesetzlich vorgeschriebene Speicherfrist ab, werden die personenbezogenen Daten routinemäßig und entsprechend den gesetzlichen Vorschriften eingeschränkt oder gelöscht soweit diese nicht als Beweismittel herangezogen werden. Sie können jederzeit Ihr Nutzerkonto durch unser Support-Team deaktivieren lassen.

## **7. Einsatz automatisierter Entscheidungsfindungen oder Profiling**

Die LVB setzt grundsätzlich keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Artikel 22 DSGVO bei der ausschließlichen Nutzung des Kundenportals ein. Bei Vertragsabschluss gem. 8. ABO Flex/ ABO Flex easy der AGB zum Erwerb und zur Nutzung eines Leipziger ABO im Mitteldeutschen Verkehrsverbund (MDV)

wird Profiling im Rahmen der Bonitätsprüfung durchgeführt. Dazu werden Ihre Nutzerstammdaten (Vor- und Nachname, Adresse, Geburtsdatum, Geschlecht) an die SCHUFA Holding AG (Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, Deutschland) übertragen. Sollten die LVB diese Verfahren in weiteren Einzelfällen einsetzen, werden Sie entsprechend informiert, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

## **8. Ihre Rechte als betroffene Person**

Jede von unseren personenbezogenen Datenverarbeitungen betroffene Person hat das Recht auf Auskunft nach Artikel 15 DSGVO, das 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, das Recht auf Widerspruch nach Artikel 21 DSGVO sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit nach Artikel 20 DSGVO. Beim Auskunftsrecht und beim Löschungsrecht gelten die Einschränkungen nach §§ 34 und 35 BDSG. Darüber hinaus besteht ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde gemäß Artikel 77 DSGVO i. V. m § 19 BDSG.

### **8.1 Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Artikel 21 DSGVO**

#### **8.1.1 Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht**

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Abs. 1 f DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage berechtigter Interessen – siehe Ziff. 3.) erfolgt, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch, soweit gegeben, für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling im Sinne von Artikel 4 Abs. 4 DSGVO. Siehe dazu insbesondere Ziff. 3.4. Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Widersprechen Sie der Verarbeitung für Zwecke der Direktwerbung, so werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diese Zwecke verarbeiten.

#### **8.1.2 Widerruf erteilter Einwilligungen**

Sie können uns gegenüber eine erteilte Einwilligung jederzeit widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

#### **8.1.3 Wahrnehmung Widerspruch bzw. Widerruf erteilter Einwilligung**

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen,

- indem Sie hinsichtlich der Standortdatenverarbeitung im Betriebssystem Ihres mobilen Endgerätes den Zugriff auf Ihren Standort verwehren.
- indem Sie über das Kontaktformular in der App oder über eine schriftliche oder telefonische Mitteilung an die unter Kontaktinformationen (gem. 8.) angegebene Anschrift Widerspruch einlegen.

## **9. Kontaktinformationen**

Support-Anfragen können pseudonym und ausschließlich in Verbindung mit den in der Support-Email von Ihnen gemachten Angaben getätigt werden. Für Rückfragen erreichen Sie unter:

LVB GmbH  
Georgiring 3  
04103 Leipzig  
E-Mail: [verkehrsbetriebe@l.de](mailto:verkehrsbetriebe@l.de)  
Service-Telefon: 0341-19449