

## BIJLAGE B PRIVACYVERKLARING OVPAY

Ter nadere uitwerking van artikel 5 van de GVO dient onderstaande voorbeeldtekst, die in de bestaande privacyverklaringen van Partijen kan worden opgenomen. Dit om Betrokkenen te informeren over de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Kernprocessen van reizen met je Betaalpas.

In verband met de integratie in de eigen privacyverklaring zijn in deze voorbeeldtekst niet vermeld:

- Wat de rechten van betrokkenen inhouden; en
- Het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit.

Deze voorbeeldtekst bevat ook geen gerechtvaardigde belangen - zoals fraudebestrijding of statistische doeleinden - die iedere Partij (naar alle waarschijnlijkheid) zelf heeft en waarvoor iedere Partij zelfstandig

Verwerkingsverantwoordelijke is. Uitgangspunt is dat deze elementen reeds in de privacyverklaringen van Partijen voorkomen.

Minimaal dienen in de privacyverklaring van iedere Partij de elementen te worden opgenomen die in de vetgedrukte kopjes staan opgenomen.

Het staat een Partij vrij om de sub paragraaf 'Beveiliging van de Persoonsgegevens' al dan niet op te nemen in de privacyverklaring.

Het staat een Partij vrij om gebruikte begrippen, uitgezonderd die begrippen die zijn gedefinieerd onder 'Begrippen', aan te passen zodat deze in lijn zijn met de begrippen zoals reeds gebruikt in de overkoepelende privacyverklaring van de Partij. Dit geldt bijvoorbeeld voor:

- 'Rechten' versus 'privacyrechten'; of
- 'Bij inspectie BOA' versus 'medewerker van Vervoerder'.

Versie	Datum	Status
v1.0	14 juli 2022	Vastgesteld
v1.1	7 februari 2023	Vastgesteld
v1.2	1 september 2023	Vastgesteld
v1.3	23 januari 2024	Vastgesteld
v1.3.1	16 april 2024	Vastgesteld

## Inleiding

De negen Nederlandse openbaarvervoerders<sup>1</sup> (“Vervoerders”) en Translink faciliteren gezamenlijk een extra mogelijkheid om te reizen met het openbaar vervoer. Dit is het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas.

Voor de Betaalpas doen we dit in samenwerking met een aantal betaaldiensten<sup>2</sup>. Bij deze betaaldiensten is aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Je betaalt voor je reizen via de Bankrekening die hoort bij je Betaalpas.

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Betaalpas gaan jij en Keolis Nederland een vervoersovereenkomst aan waarop de [Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer] [AVR-NS] van toepassing is. Bij het gebruik van de Betaalpas zijn daarnaast de ‘OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard’ van toepassing.

### Persoonsgegevens

Zodra gegevens direct of indirect naar een persoon te herleiden zijn, worden deze Persoonsgegevens genoemd. Voorbeelden van Persoonsgegevens zijn je naam, (e-mail)adres en geboortedatum. Ook kunnen je reisgegevens of gebruikersnaam als Persoonsgegeven worden aangemerkt.

Het Verwerken van je Persoonsgegevens is nodig bij het in- en uitchecken met je Betaalpas. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen in het openbaar vervoer van Keolis Nederland. Keolis Nederland en Translink kunnen je ook service verlenen. Wil je niet dat Keolis Nederland en Translink over de benodigde Persoonsgegevens beschikken? Dan kun je niet reizen en betalen met je Betaalpas en moet je gebruik maken van een ander regulier Vervoerbewijs.

Bij de inrichting van de processen is uitgegaan van privacy by design. Dit betekent dat Translink en de Vervoerders de systemen zo hebben ontworpen en ingericht om de privacy van jou als reiziger zo goed mogelijk te beschermen.

### Pseudonimiseren, heridentificatie en gebruik tokens

Direct nadat je hebt ingecheckt wordt het unieke identificatienummer (PAN<sup>3</sup>) van je Betaalpas Gepseudonimiseerd. Iedere Betaalpas krijgt hierbij een eigen uniek nummer, een zogeheten token. Deze unieke tokens worden gebruikt voor de verschillende doeleinden zoals reizen, betalen, service, inspectie en overzichtsrapporten.

Translink heeft een centraal administratiesysteem waar Translink voor Vervoerders o.a. Vervoerbewijzen registreert, de prijs die een rit kost berekent en het totale bedrag waarvoor je die dag hebt gereisd bijhoudt. Dit systeem kent iedere Vervoerder eigen unieke identificatienummers voor de tokens toe. Hierdoor hebben Vervoerders onderling geen inzicht in reispatronen van door een reiziger met een Betaalpas gemaakte reizen bij andere Vervoerders.

Gepseudonimiseerde gegevens zijn zonder aanvullende informatie niet te herleiden naar je Betaalpasgegevens. Dit Pseudonimiseren is een maatregel om de risico’s voor jou als reiziger te verminderen bij het Verwerken van jouw Persoonsgegevens. Door Gepseudonimiseerde gegevens te combineren met andere gegevens is een organisatie wellicht in staat is om te achterhalen welke Betaalpas hoort bij het pseudoniem. Hiermee kan het dan mogelijk zijn de reishistorie van een Betaalpas in te zien. De Vervoerders en Translink hebben met elkaar afspraken gemaakt om dit risico op heridentificatie te voorkomen.

<sup>1</sup> Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz en RET. Zie [ovpay.nl](https://ovpay.nl) voor het meest actuele overzicht.

<sup>2</sup> Maestro, MasterCard, VPAY en VISA. Zie [ovpay.nl](https://ovpay.nl) voor het meest actuele overzicht.

<sup>3</sup> De afkorting PAN staat voor het Primary Account Number. Hiermee wordt het kaartnummer bedoeld dat uniek is voor de Betaalpas. Met dit nummer kan jouw Betaalpas worden geïdentificeerd.

## Begrippen

Voor het reizen met je Betaalpas gebruiken we mogelijk begrippen die je (nog) niet kent. Voor het gemak hebben wij deze begrippen en de betekenis hiervan onder elkaar gezet.

**Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer:** de Algemene voorwaarden voor het gebruik van het openbaar stads- en streekvervoer per bus, tram, lightrail, metro en regionaal openbaar vervoer per trein.

**App:** een door een Vervoerder individueel of Vervoerders en Translink gezamenlijk (onder de naam OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie waarmee de reiziger met een Betaalpas diens online-account kan aanmaken, raadplegen, de Betaalpas hieraan kan koppelen en zo onder andere eenvoudig de reistransacties en betalingen kan inzien en serviceverzoeken kan indienen. Op het gebruik van een App zijn de gebruiksvoorwaarden van de betreffende App van toepassing.

**AVR-NS:** de vervoervoorwaarden van NS (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen).

**Bank:** een financiële instelling die betaaldiensten aanbiedt en waar de Bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer. Hieronder verstaan wij ook een creditcardmaatschappij die als financiële instelling betaaldiensten aanbiedt en die de creditcard heeft uitgegeven.

**Betaalpas:** een door de Bank uitgegeven contactloze pas (fysiek of digitaal op een smart device zoals je smartphone of smartwatch) waarmee je gebruik kunt maken van en kunt betalen voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig.

**Betalingskenmerk:** dit is een code bestaande uit een combinatie van in totaal veertien letters en cijfers, die uniek is voor iedere betaling. Deze code is gekoppeld aan het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw bankrekening bij betaling met een Betaalpas.

**Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke:** Wanneer twee of meer Verwerkingsverantwoordelijken gezamenlijk de doeleinden en middelen van de Verwerking bepalen, zijn zij Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zoals bedoeld in de AVG.

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in de AVG.

**Pseudonimisering:** het Verwerken van Persoonsgegevens op zodanige wijze dat de Persoonsgegevens niet meer aan een reiziger kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt, mits deze aanvullende gegevens apart worden bewaard en er technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare reiziger worden gekoppeld zoals bedoeld in de AVG.

**Reisdag:** de periode die begint om 00.00 uur en eindigt de volgende dag om 03.05 uur.

**Technische Betaalpasgegevens:** deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Betaalpas, te weten de PAN, het PAN-volgnummer en de geldigheidsdatum van de Betaalpas. De PAN is een uniek Betaalpasidentificatienummer. Het PAN-volgnummer staat in de chip van de Betaalpas en is niet zichtbaar.

**Translink:** Trans Link Systems B.V. statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

**Vervoerbewijs:** het bewijs dat geldig toegang geeft tot de trein, bus, tram en metro en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere rit bij Keolis Nederland in te checken met de Betaalpas waarmee gereisd wordt. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in de Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer (in het geval van reizen bij stad- of streekvervoerders) of de AVR-NS (in het geval van reizen bij NS).

**Vervoerder(s):** de Nederlandse bedrijven in het openbaar vervoer vermeld op de website OVpay.nl.

**Verwerken:** een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen zoals bedoeld in de AVG.

**Verwerker:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt zoals bedoeld in de AVG.

**Verwerkingsverantwoordelijke:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt zoals bedoeld in de AVG.

## Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas?

### A. Reizen

Bij het inchecken met je Betaalpas leest de kaartlezer de Technische gegevens uit. Wij controleren hierbij of er met de Betaalpas kan worden gereisd en koppelen dit via de kaartlezer terug aan je. Dit aanbieden van je Betaalpas aan een kaartlezer is een “tap”.

Als je kunt reizen met de Betaalpas dan worden bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezers van de Vervoerder waarmee je reist Persoonsgegevens verstuurd naar Translink. Dat zijn naast de Technische Betaalpasgegevens ook de datum, de tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Translink legt alle check-ins en check-outs vast en zorgt voor de ritreconstructie en het bepalen van de ritprijs. Je reis wordt samengesteld en de ritprijs berekend met zowel deze gegevens als, indien relevant, met aanvullende gegevens van kortingsproducten en kortingsprofielen.

Om het kortingsprofiel ‘leeftijdskorting in stad- en streekvervoer’ te kunnen gebruiken, maak je in de OVpay app jouw leeftijdsprofiel aan waarbij je jouw naam, geboortedatum en een pasfoto moet opgeven. Wil je niet dat de Vervoersbedrijven en Translink over deze benodigde Persoonsgegevens beschikken, dan kun je geen gebruik maken van leeftijdskortingen in het stad- en streekvervoer.

### Eerste keer reizen met je Betaalpas

De eerste keer dat je incheckt met je Betaalpas vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland is verbonden. Dit gebeurt ook wanneer je gedurende een periode van 14 dagen niet hebt gereisd met de betreffende Betaalpas en vervolgens opnieuw incheckt.

Translink controleert ook bij de Bank van je Betaalpas of deze is geblokkeerd. Als dat zo is, dan wordt de reisfunctie in het openbaar vervoer van je Betaalpas (tijdelijk) geblokkeerd en je kunt hiermee niet reizen. Dit is een beslissing van de Bank. De Vervoerders en Translink kunnen hier niets aan veranderen.

### Controle op geldigheid Betaalpas

Iedere keer dat je met je Betaalpas incheckt, vindt een automatische controle plaats op de signaleringslijst bij Translink of de pas niet (tijdelijk) is geblokkeerd. Deze lijst wordt beheerd bij Translink en gedistribueerd naar Vervoerders. Een Betaalpas wordt door Translink aan deze lijst toegevoegd als

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas op een signaleringslijst staat van de Bank, bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
- een afrekening van de Betaalpas voor het gebruik van het openbaar vervoer niet heeft plaats gevonden, bijvoorbeeld omdat je bij de afrekening over onvoldoende saldo op jouw Bankrekening beschikte;
- blijkt dat je gebruik maakt van een kortingsproduct of kortingsprofiel en je niet voldoet aan de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.

### B. Betalen

Bij het met de Betaalpas in- en uitchecken berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Translink handelt samen met de financiële instelling EMS<sup>4</sup> en jouw Bank de betaling af voor de door jou gemaakte reizen. In de nacht na de Reisdag waarop je hebt gereisd, wordt het verschuldigde bedrag voor alle reizen die je op één Reisdag maakt in één keer aangeboden aan EMS en jouw Bank.

Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische Betaalpasgegevens en het Betalingskenmerk aan de Bank.

Bij een succesvolle betaling kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven en ontvang je een Betalingskenmerk voor elke dag dat je reist. Dit Betalingskenmerk wordt uniek aangemaakt per dagelijkse betaling en wordt voorafgegaan door de letters “NLOV”. Het digitale rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde Bankomgeving.

<sup>4</sup> European Merchant Services B.V. (“EMS”), [www.emspay.com](http://www.emspay.com)

Dit betekent ook dat als je dit Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag met een andere persoon of organisatie deelt, deze persoon of organisatie inzicht kan krijgen in de door jou gemaakte reizen.

In afwijking van bovenstaande geldt dat niet na afloop van de Reisdag, maar al gedurende de Reisdag wordt afgerekend als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen bedrag overschrijdt. De verschuldigde ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw bankrekening. Na succesvolle betaling worden de ritten die je als reiziger daarna nog maakt in rekening gebracht aan het einde van de Reisdag, tenzij tussentijds weer het drempelbedrag wordt bereikt.

### Overzichtsrapporten

Alle Vervoerders krijgen ieder dagelijks overzichtsrapporten van Translink om de juistheid van hun eigen transacties en betalingen te kunnen controleren, mogelijke fouten op te sporen en te corrigeren en om de integriteit van het openbaarvervoersysteem te waarborgen. Dit betreft rapportages over transacties (zoals check-in, check-uit of mislukte taps), reizen (check-in combineren met een check-uit) en betalingen binnen het domein van de betreffende Vervoerder. Translink zorgt ook dat Keolis Nederland en de overige Vervoerders dagelijks alle betalingen voor de gemaakte reizen met je Betaalpas ontvangen.

### Een niet gelukte betaling

Als de betaling niet lukt, bijvoorbeeld omdat het saldo te laag is, dan blokkeren wij tijdelijk de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas. Je kunt dan niet meer reizen met je Betaalpas, totdat het openstaande bedrag is voldaan.

Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden herhaald betaalverzoeken door het centraal administratiesysteem gedaan om het verschuldigde bedrag voor je Betaalpas van je rekening af te schrijven. Als hierbij de betaling succesvol is, wordt de (tijdelijke) blokkade opgeheven.

Zowel in deze periode als erna kun je als reiziger ook zelf het openstaand bedrag betalen. Dit doe je door je Betaalpas bij een kaartlezer aan te bieden. Via Translink wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Je kan ook in de OVpay app het openstaand bedrag voldoen. Er wordt dan via EMS een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Voor beide manieren geldt dat als de betaling lukt, je ongeveer 15 minuten later weer kan reizen met je Betaalpas.

### (Tijdelijke) blokkering reisfunctie

De (tijdelijk) blokkering van de reisfunctie van een Betaalpas kun je checken door je pas aan te bieden bij een kaartlezer van een Vervoerder en te letten op de melding op het display of door contact op te nemen met de OVpay klantenservice. Je kunt, zolang de reisfunctie van de Betaalpas geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

## C. Service

We begrijpen goed dat je vragen kunt hebben over bijvoorbeeld een reis, in rekening gebrachte kosten of een gemiste in- of uitcheck. Of wellicht wil je inzicht in je gemaakte reizen van de afgelopen periode(s). Dit kan door in de Keolis Nederland App of via de Keolis Nederland klantenservice (delen van) je reizen in te zien en op te vragen. Je kunt ook via de OVpay website, OVpay App<sup>5</sup> en OVpay klantenservice (delen van) je reizen inzien en opvragen.

Om je te kunnen helpen, heb je voor de Betaalpas het Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag van je rekeningafschrijving nodig. Wij kennen namelijk jouw pasnummer niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN.

### App en website.

Binnen zowel de Keolis Nederland App als de OVpay App bestaat de mogelijkheid om één of meerdere van jouw Betaalpassen te koppelen aan de App. Dit kan op verschillende manieren. Je maakt eerst een account aan met een eigen wachtwoord in de App. Het koppelen kan dan op basis van een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag in

<sup>5</sup> De OVpay app heeft een eigen privacyverklaring, die je kunt vinden in de OVpay app en op de OVpay website onder privacy.

de Keolis Nederland app of OVpay app. Dit kan alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een betaling hebt gedaan. In de OVpay app kun je ook koppelen door de PAN en vervaldatum van jouw Betaalpas in te voeren in het online account en daarna met die Betaalpas te gaan reizen. In de OVpay app kun je jouw Betaalpas eveneens koppelen door IBAN en pasvolgnnummer van jouw Betaalpas in het online account in te voeren en door daarna binnen 60 dagen met die Betaalpas te gaan reizen.

Via jouw online account kun je onder andere zien of je hebt in- en/ of uitgecheckt, de ritprijs inzien voor gemaakte ritten en ook je betalingen, de betaalstatus en een eventuele blokkade van je Betaalpas inzien. In de OVpay app kun je ook een gemiste in- of uitcheck corrigeren en een eventuele openstaande vordering voldoen.

In de OVpay App kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Betaalpas in het gehele openbaar vervoer van de laatste 18 maanden inzien. In de accountomgeving van een Vervoerder (web of App) kun je alleen de bij die Vervoerder gemaakte ritten met je Betaalpas inzien, ook van de laatste 18 maanden. Je kunt in de Keolis Nederland App en OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken en in de OVpay app ook een openstaand bedrag.

Voor de Betaalpas kun je op de website [ovpay.nl](https://ovpay.nl) met een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag alleen de door jou gemaakte ritten inzien die horen bij die specifieke betaling.

### Klantenservice

Vragen over het reizen met een Betaalpas kun je stellen aan de klantenservice van Keolis Nederland of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpasgegevens of de gegevens van je betaalrekening.

Een medewerker zal altijd expliciet vragen om jouw gegevens als dit voor de beantwoording van je vragen noodzakelijk is. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Betalingskenmerk en het bijbehorend bedrag van afschrijving.

### Cross service

De Vervoerders en Translink hebben onderlinge afspraken gemaakt zodat Keolis Nederland je ook van dienst kan zijn met vragen over een reis bij andere Vervoerders. Er is afgesproken dat je voor vragen over alle reizen en transacties die je hebt gemaakt in de laatste 62 dagen bij de Klantenservice (telefonisch of bij een servicebalie) van iedere Vervoerder terecht kunt. Voor vragen over een gemiste check-in of check-uit kun je terecht bij de klantenservice van OVpay. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Betalingskenmerk en het bijbehorend bedrag van afschrijving.

## D. Inspectie

Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Betaalpas of incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Betaalpas middels een digitale registratie bij Translink. Buitengewoon opsporingsambtenaren ("BOA") controleren in de vervoersmiddelen en op haltes en stations reizigers regelmatig op het hebben van een geldig Vervoerbewijs. Dit omvat ook het controleren op de geldigheid van je kortingsproduct en kortingsprofiel. Als een BOA je Vervoerbewijs controleert, dien je je Betaalpas tegen de kaartlezer van de BOA aan te houden.

Om als BOA ook coullance en/ of service te kunnen verlenen aan jou, vraagt de BOA daarvoor apart je toestemming. De BOA kan dan op diens apparaat de laatste 10 handelingen van het gebruik van jouw Betaalpas in het openbaar vervoer inzien (tot maximaal 62 dagen terug). Deze gegevens worden maximaal vijf minuten op het apparaat getoond of verdwijnen op het moment dat er een andere Betaalpas tegen de kaartlezer wordt gehouden.

Als je met je Betaalpas gebruik maakt van een kortingsproduct of kortingsprofiel, dan is dit bij inspectie zichtbaar voor de BOA. Dit product of profiel is alleen zichtbaar als deze van toepassing is op de rit die je dan maakt. In alle andere gevallen ziet de BOA deze gegevens niet.

Als de door jou voor het kortingsproduct of -profiel opgegeven gegevens niet kloppen, dan kan de BOA dit

kortingsproduct of -profiel blokkeren en kan je hier geen gebruik meer maken. In de OVpay app of via de OVpay klantenservice kun je jouw gegevens (laten) corrigeren, waarna je weer gebruik kunt maken van het kortingsproduct of -profiel.

## Grondslag van de Verwerking

### Translink en Vervoerders

Als je in- en uitcheckt met de Betaalpas bij Keolis Nederland is de grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens het uitvoeren van een overeenkomst. Dit betreft de vervoersovereenkomst waarop de [Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer] [AVR-NS] en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' van toepassing zijn.

Voor het verlenen van cross service (zie C. service/ cross service) is de grondslag gerechtvaardigde belangen van de Vervoerders en Translink. Vervoerders en Translink willen graag dat jouw vragen zo goed en efficiënt worden beantwoord via één loket in plaats van meerdere loketten. Het is zowel in het belang van jou als reiziger als de Vervoerders en Translink dat we je vragen over reizen bij meerdere Vervoerders goed en efficiënt kunnen afhandelen. Onze servicemedewerkers krijgen alleen inzicht in de gegevens die noodzakelijk zijn om jouw vragen te beantwoorden. Voor het in de Keolis Nederland app en/ of OVpay app instellen van notificaties is de grondslag jouw toestemming.

## Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken? Welke Persoonsgegevens gebruiken wij?

Je Persoonsgegevens worden Verwerkt door: Keolis Nederland en Translink. Keolis Nederland, de overige Vervoerders en Translink zijn Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de Verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het reizen met je Betaalpas. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de Vervoerders en Translink. De Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid betreft de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens:

### **Proces:** Tappen

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: Statuscontrole Betaalpas en validatie van de tap

Bewaartermijnen: Maximaal 24 uur

Persoonsgegevens: Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); tapgegevens

### **Proces:** Verwerking taps (transactieverwerking)

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: - Verwerking van taps;

- Kwalificeren van taps: tap-in/ tap-uit/ tap driven debt recovery;

- Samenstellen van ritten o.b.v. check-in/ check-uit (reistransactiegegevens); vaststellen van ritprijs; gereed maken van reistransactiegegevens/tap driven debt recovery voor betaling;

- Opknippen van ritten en creëren van synthetische deelritten per OV-bedrijf zodat de deelritten aan het juiste OV-bedrijf toegekend kunnen worden en de ritprijs bepaald kan worden.

Bewaartermijnen: 18 maanden

Persoonsgegevens: Technische Betaalpasgegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens

### **Proces:** Centrale reizigersondersteuning (selfservice) - zonder of met serviceaccount

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: - Inzichtelijk maken reis- en betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website en OVpay app;

- Faciliteren van proces gemiste check-uit via website, OVpay app en OVpay klantenservice;

- Creëren leeftijdsprofiel om korting te krijgen bij stad- en streekvervoer bij het reizen met Betaalpas;

- Aanschaffen persoonsgebonden (kortings-) product en toepassen bij het reizen met Betaalpas.

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, op website en in OVpay app blijven geen gegevens achter;

Tot het moment waarop de gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor een kortingsproduct of -profiel.



Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens; Pseudonimisatie-tokens; naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto

**Proces: Decentrale reizigersondersteuning (self service) - met serviceaccount bij OV-bedrijf**

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doelende: Voor betrokkenen via website/ app van OV-bedrijf inzichtelijk maken van:  
 - reistransacties en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (transacties in de afgelopen 18 maanden);  
 - openstaande schuld en de onderliggende transacties (eventueel) bij andere OV-bedrijven

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, op website/ in app blijven geen gegevens achter

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

**Proces: Decentrale reizigersondersteuning service via klantenservice - cross service**

Wettelijke grondslag: Gerechtaardigde belangen Vervoerders en Translink

Doelende: Betrokkenen via klantenservice (balie of telefoon) van OV-bedrijf informeren over:

- Openstaande schuld;
- Reis- en betaaltransacties bij andere OV-bedrijven (cross service) afgelopen 62 dagen

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, klantenservice OV-bedrijf heeft alleen view op transactiegegevens

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

**Proces: Inspectie/controle geldig vervoersbewijs**

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doelende: - op basis van check-in/check-uit met Betaalpas controleren of een reiziger een geldig elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer ; en indien van toepassing controleren op de geldigheid van het toe te passen kortingsprofiel en/of het kortingsproduct;  
 - Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde betaalpas om vervolgactie door OV-bedrijf te kunnen bepalen.

Bewaartermijnen: Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende Betaalpas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.

Persoonsgegevens: Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens; productgegevens; naam of naam, geboortedatum en/ of pasfoto

**Proces: Mobiele service aan reiziger**

Wettelijke grondslag: Toestemming

Doelende: Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de Betaalpas scannen om informatie te geven over de laatste tien reistransacties in het openbaar vervoer met dezelfde Betaalpas

Bewaartermijnen: Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende Betaalpas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.

Persoonsgegevens: Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens

**Proces: Samenstelling en verstrekking van rapportages over de reistransactieverwerking**

Wettelijke grondslag: Gerechtaardigde belang Translink; Gerechtaardigde belangen Vervoerders en wettelijke verplichting Vervoerders

Doelende: Integriteit van het OV-systeem bewaken (bijv. validatie van transacties); de administratie van vervoersovereenkomsten, het rond rekenen van transacties alsmede financiële administratie en verantwoording mogelijk maken

Bewaartermijnen: 18 maanden (gerechtaardigde belang); 7 jaar (wettelijke verplichting)

Persoonsgegevens: Reistransactiegegevens (zoals check-in/ check-uit; datum/tijd; plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit); pseudonimisatie-tokens;

## Met wie delen wij je gegevens?

Keolis Nederland, de overige Vervoerders en Translink maken gebruik van diensten van Verwerkers, waarbij wij altijd schriftelijke afspraken maken met externe partijen (zoals IT-leveranciers) 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.

Translink maakt gebruik van de diensten van EMS ([www.emspay.nl](http://www.emspay.nl)) voor de afhandeling van de betaling met jouw Bank. Hierbij verstrekt Translink de Technische Betaalpasgegevens en het Betalingskenmerk. EMS Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

Translink maakt gebruik van de diensten van iProov<sup>6</sup> voor het maken van de pasfoto in de OVpay app. Deze pasfoto is nodig voor het aanvragen van het kortingsprofiel ten behoeve van leeftijdskortening in bus, tram en metro bij stad- en streekvervoer. iProov Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker.

De vervoerders en Translink zijn daarnaast in sommige gevallen op grond van wet- en regelgeving verplicht om je gegevens aan derden te verstrekken zoals bij een strafvordering van justitie.

## Beveiliging van de Persoonsgegevens

Keolis Nederland, de overige Vervoerders en Translink beveiligen jouw Persoonsgegevens, bijvoorbeeld tegen onbevoegde toegang, verlies en diefstal. Keolis Nederland, de overige Vervoerders en Translink hebben allemaal beleid 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 de Vervoerders en Translink PCI DSS. Dit is een internationale beveiligingsstandaard, opgesteld door Banken. Deze standaard heeft als doel betaalkaartgegevens te beschermen en misbruik van kaartgegevens, en daarmee schade, te voorkomen.

Jouw Technische Betaalpasgegevens worden in de kaartlezers van Keolis Nederland en in het centraal administratiesysteem van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

### Geautomatiseerde besluitvorming

In twee gevallen worden er geautomatiseerd beslissingen genomen; bij een nog verschuldigde ritprijs en bij een door een Bank geblokkeerde Betaalpas.

#### 1. Een nog verschuldigde ritprijs

Als reiziger dien je altijd de verschuldigde ritprijs te voldoen. Als de afhandeling van je betaling niet lukt bij je Bank, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas automatisch (tijdelijk) geblokkeerd. Je kunt dan nog wel uitchecken voor een reis, maar je kunt niet (opnieuw) inchecken voor een reis.

Als de reisfunctie van de Betaalpas geblokkeerd is vanwege onvoldoende saldo, kun je pas weer inchecken met deze Betaalpas nadat je schuld is voldaan. Bij de Betaalpas wordt binnen een periode van 62 kalenderdagen meermaals geprobeerd om het verschuldigde bedrag van je rekening af te schrijven.

Je kunt tegen dit geautomatiseerde besluit, waarbij jouw Betaalpas (tijdelijk) is geblokkeerd, bezwaar maken. Dit kan via de klantenservice OVpay. Deze beoordeelt waarom je Betaalpas is geblokkeerd en deblokkeert deze als daar aanleiding voor is.

#### 2. Een door een Bank geblokkeerde Betaalpas

Als een in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas door een Bank als gestolen of vermist is genoteerd, of als er een andere reden is waarom deze kaart (tijdelijk) door de Bank is geblokkeerd, dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas ook automatisch (tijdelijk) geblokkeerd. Voor de Betaalpas is dit is ook onderdeel van de algemene voorwaarden voor het gebruik van je Betaalpas zoals je bent overeengekomen met je Bank.

Aan deze (tijdelijke) blokkade kunnen de Vervoerders en Translink niets veranderen. Voor vragen hierover kun je je richten tot je Bank.

---

<sup>6</sup> iProov Ltd, [www.iproov.com](http://www.iproov.com)

## Contactpunt voor vragen of uitoefening van je rechten met betrekking tot reizen met een Betaalpas

### Vragen

Als je vragen hebt over de Verwerking van je Persoonsgegevens met betrekking tot reizen met een Betaalpas, kun je daarvoor terecht bij de contactpunten bij Keolis Nederland en Translink.

Specifieke vragen kunnen Keolis Nederland en Translink in principe alleen beantwoorden door gebruik te maken van de kenmerken van je Betaalpas. Als je een account hebt aangemaakt in een App, je Betaalpas aan dit account hebt gekoppeld en je daarbij je gegevens hebt opgegeven, kan Keolis Nederland of Translink ook met deze gegevens je helpen.

Voordat je inzicht krijgt in jouw reizen met een Betaalpas moet je het Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag opgeven.

Voor algemene vragen over reizen met een Betaalpas kun je contact opnemen met de klantenservice OVPay via telefoonnummer 0900-1433 of het contactformulier op [www.ovpay.nl/contact](http://www.ovpay.nl/contact).

Als je meer informatie wilt over hoe Keolis Nederland of Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor de gegevensbescherming van een van beide organisaties:

Voor Keolis Nederland: [hetjuistedoen@keolis.nl](mailto:hetjuistedoen@keolis.nl), voor Translink: [fg@translink.nl](mailto:fg@translink.nl)

### Uitoefenen van je rechten

Als je gebruik wilt maken van het uitoefenen van je rechten, dan kun je dat kenbaar maken via onze Klantenservice of die van Translink of via onze functionaris voor de gegevensbescherming of van Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven.