

**onderwerp:** Privacyverklaring website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)

**datum:** 7 december 2018

**versie/status:** Versie 1.7

Bij Translink willen we dat iedere reiziger vrij kan bewegen en zelf kan kiezen voor de manier waarop hij reist. We kunnen je helpen om die behoefte te vervullen, maar soms moeten we iets over je weten. We vinden dat privacy draait om vrijheid en de mogelijkheid zelf te beslissen hoe je persoonsgegevens worden gebruikt en door wie.

In deze privacyverklaring hebben wij voor je op een rij gezet hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens. Je kunt hierin lezen welke gegevens wij van je verwerken en welke invloed je daar zelf op kunt uitoefenen. Deze privacyverklaring is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken.

### **1. Wat zijn persoonsgegevens?**

Zodra gegevens direct naar een persoon te herleiden zijn, worden deze gegevens persoonsgegevens genoemd. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn je naam, adres, geboortedatum en bankrekeningnummer. Ook kunnen je OV-chipkaartnummer of gebruikersnaam als persoonsgegeven worden aangemerkt.

### **2. Waarom verwerkt Translink persoonsgegevens?**

Translink verwerkt gegevens om de volgende diensten te verlenen:

- Het produceren en distribueren van de OV-chipkaarten.
- Het beantwoorden van vragen via Klantenservice OV-chipkaart, zoals het blokkeren van een persoonlijke OV-chipkaart na verlies of diefstal.
- Het bieden van de mogelijkheid om via Mijn OV-chip gebruik te maken van onder meer de OV-reishistorie.
- Het opladen van saldo en het beheren van het saldo dat op de OV-chipkaarten is geladen.
- Het verwerken van transacties, bijvoorbeeld bij in- en uitchecken.
- Fraudemanagement, waaronder preventie, detectie en maatregelen.

NB: Translink verwerkt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk is. Translink verwerkt je gegevens niet voor marketingdoeleinden en stuurt je geen aanbiedingen van producten of diensten.

### **3. Waarvoor gebruiken wij jouw gegevens?**

#### **Persoonlijke OV-chipkaart**

Een persoonlijke OV-chipkaart staat op naam. Dat betekent dat je bij de aanvraag van deze kaart een aantal persoonsgegevens moet invullen. Translink is de Verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die je rechtstreeks aan Translink hebt verstrekt. Dit kan via de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) en via een aanvraagformulier. Van een persoonlijke OV-chipkaart worden de volgende gegevens bewaard in de systemen van Translink. Niet al deze gegevens staan op je kaart.

- Naam
- Adres
- Postcode en woonplaats
- Geslacht
- Telefoonnummer
- Geboortedatum
- Bankrekeningnummer
- Kaartnummer OV-chipkaart (16 cijfers)
- Gebruikersnaam (als je je aanmeldt voor Mijn OV-chip op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl))
- E-mailadres

### **Kaartgegevens**

Op een persoonlijke OV-chipkaart staan een pasfoto, je naam en je geboortedatum. Op persoonlijke kaarten uitgegeven vóór 1 januari 2017 staat ook het geslacht. Daarnaast staat op de chip in de kaart de volgende informatie:

- Chipnummer (intern nummer)
- Saldo
- Laatste tien reistransacties en laatste twee oplaadtransacties
- Bedrag voor automatisch opladen (eventueel)
- Reisproducten (eventueel)
- Geboortedatum (alleen bij een persoonlijke OV-chipkaart om automatisch leeftijdskorting te geven)

### **Anonieme OV-chipkaart**

Deze kaart is anoniem. Je persoonlijke gegevens zijn niet bij ons bekend. Een anonieme OV-chipkaart kan niet rechtstreeks bij Translink worden aangeschaft door een consument. Translink weet niet wie een anonieme kaart koopt en ook niet wie de anonieme kaart gebruikt om te reizen. De kaart kan door meerdere personen gebruikt worden (niet tegelijk).

Als je een anonieme OV-chipkaart gebruikt, kun je betalen en reizen in het openbaar vervoer zonder dat bekend wordt wie je bent. Ook [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) kun je anoniem raadplegen en je OV-reishistorie en je saldo op de kaart inzien.

Voor een aantal serviceprocessen is het nodig om ook gegevens van een anonieme kaart tijdelijk vast te leggen. Het gaat onder meer om:

- Saldo terugvragen van verlopen kaart: voor dit proces zijn je naam, adres, woonplaats (NAW-gegevens), het OV-chipkaartnummer en het bankrekeningnummer nodig waarop het saldo gestort kan worden.
- Klantenservice: klantcontacten van anonieme kaarthouders worden bij de telefonische klantenservice geregistreerd zonder NAW-gegevens. Alleen de vraag waarover je hebt gebeld wordt geregistreerd. Het komt voor dat je moet worden teruggebeld of gemaïld. In dat geval en voor dat specifieke doel worden je contactgegevens tijdelijk vastgelegd.

### **Transactie en locatiegegevens**

Ga je reizen met de OV-chipkaart, dan is de vervoerder bij wie je reist de Verwerkingsverantwoordelijke van de transactie- en locatiegegevens. Translink verwerkt deze gegevens namens de vervoerders in de rol van Verwerker. Namens de vervoerders stelt Translink deze gegevens beschikbaar via de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Als je een account hebt aangemaakt voor de website [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) en/of de OV-chipkaart-app dan kun je daar onder meer je transactie- en locatiegegevens inzien. De contactgegevens van de vervoerders vind je op [www.ov-chipkaart.nl/vervoerders](http://www.ov-chipkaart.nl/vervoerders).

### **Verwerken van gegevens op deze website en Mijn OV-chip**

Op deze website kun je je aanmelden voor Mijn OV-chip. Dit doe je met een gebruikersnaam en wachtwoord. Met een OV-chipaccount heb je inzicht in je reizen. Ook kun je een declaratieoverzicht maken, je kaartgegevens bekijken, gegevens wijzigen en gebruikmaken van een aantal diensten.

Deze website maakt gebruik van tijdelijke cookies. Dit is een eenvoudig klein bestandje met gegevens dat op de harde schijf van je computer wordt opgeslagen. Deze cookies bevatten geen persoonsgegevens. Ze zijn bedoeld om het gebruik van de site eenvoudiger te maken. Ook wordt hiermee statistische informatie verzameld, zoals bezoekersaantallen.

## **4. Informatiehuishouding**

De openbaarvervoerbedrijven willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de OV-bedrijven er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dat inzicht is ook belangrijk voor derde partijen, zoals overheden die (openbaar) vervoer als taak hebben en zich inzetten voor de verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Dit inzicht verkrijgen zij door middel van statistisch onderzoek. De OV-bedrijven hebben samen besloten welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt om het inzicht te verkrijgen en op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden gebruikt. We noemen dat ook wel de Informatiehuishouding. Deze afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de openbaarvervoerbedrijven.

### **Welke persoonsgegevens gebruiken de vervoerders?**

De OV-bedrijven hebben besloten dat er voor het uitvoeren van het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers, alleen gebruik mag worden gemaakt van zogenoemde transactiegegevens, niet van klantgegevens zoals je naam of geboortedatum.

Transactiegegevens ontstaan als je met je OV-chipkaart in- en uitcheckt en worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in je kaart. Deze gegevens worden gebruikt om je reistransacties af te handelen. Dit wordt uitgevoerd door Translink. Je vindt de transactiegegevens in het transactieoverzicht van je OV-chipkaart.

De vervoerders mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving ook gebruiken voor statistisch onderzoek op de gronden die zij in hun privacy statement hebben opgesomd.

De vervoerders slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. Voordat ze de gegevens daarin opslaan, laten zij de gegevens pseudonimiseren. Bij dit pseudonimiseren worden de identificerende kenmerken in de gegevens versleuteld. Hierdoor zijn de gegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Nadat de gegevens zijn gepseudonimiseerd laten zij door Translink onderzoeksbestanden maken. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kunnen wij of andere daarin gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. De onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

### **Centraal aanspreekpunt**

De vervoerders hebben een centraal aanspreekpunt ingericht waar je terecht kunt met al je vragen over verwerking van je gegevens voor de samenstelling van onderzoeksbestanden en informatieproducten. Je kunt contact opnemen met Translink via [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl). Daar kun je ook een verzoek indienen om je rechten uit te oefenen. Als je niet wilt dat de OV-bedrijven je transactiegegevens gebruiken voor statistisch onderzoek naar reispatronen, kun je dit melden. Stuur hiervoor een e-mail naar [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl). Vermeld in de e-mail je kaartnummer en geef duidelijk aan dat je bezwaar maakt tegen het gebruik van de transactiegegevens gekoppeld aan de vermelde kaart voor statistische doeleinden.

### **Met wie delen wij gegevens?**

Je gegevens worden door ons verwerkt in opdracht van de vervoerders. Hierover hebben wij afspraken gemaakt in een verwerkerovereenkomst, bijvoorbeeld over de beveiliging en het gescheiden bewaren van gegevens.

Wij schakelen een partij in voor het pseudonimiseren van de transactiegegevens. Door de pseudonimisering is het moeilijker om de gegevens met personen in verband te brengen. Translink stelt vervolgens geaggregeerde statistische onderzoeksbestanden samen die niet meer tot personen herleidbaar zijn.

Op basis van de onderzoeksbestanden kunnen wij of andere gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld trends aangeven in reizigersstromen, die kunnen worden gebruikt om te bepalen waar nieuwe openbaar vervoerstrajecten moeten komen. Dit soort informatieproducten kunnen wij doorgeven aan overheidsinstanties en aan derde partijen die een taak hebben op het gebied van (openbaar) vervoer en verbetering van dienstverlening aan reizigers. De informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Wij geven je persoonsgegevens voor dit doeleinde niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte.

#### **Hoelang bewaren wij je gegevens?**

Wij bewaren de transactiegegevens en de gepseudonimiseerde transactiegegevens maximaal 18 maanden na de door jou gemaakte reis.

#### **5. We beschermen je gegevens**

Je gegevens zijn jouw eigendom. Daarom gaan we zorgvuldig om met je gegevens en verwerken en beveiligen we die volgens de eisen die de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt. Translink laat regelmatig controles uitvoeren om de privacy van de reiziger te waarborgen.

#### **6. Delen van je gegevens met derden**

##### **Wat doen wij niet**

Translink verkoopt je gegevens niet aan derden voor marketing -, verkoop- en andere bedrijfsmatige activiteiten.

##### **Wat doen wij wel**

Translink schakelt derde partijen in voor het uitvoeren van bepaalde diensten, bijvoorbeeld voor het verwerken van formulieren en voor het beheren van systemen. Voor zover deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten toegang hebben tot jouw gegevens heeft Translink de vereiste contractuele en organisatorische maatregelen getroffen om te verzekeren dat je gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden worden verwerkt.

##### **Verwerken van je gegevens bij gebruik OV-chipkaart als identificatiemiddel**

Als een deelnemer van het OV-chipkaartsysteem, bijvoorbeeld een vervoerder, de OV-chipkaart gebruikt als identificatiemiddel, dan geven wij alleen het interne chipnummer door als je daar toestemming voor geeft. Een voorbeeld van een aanvullende dienst is een abonnement voor de OV-fiets.

##### **Verstrekken van gegevens aan bevoegde autoriteiten**

Translink is op grond van de wet verplicht om je gegevens in sommige gevallen aan derden te verstrekken. Translink verstrekt informatie aan politie en justitie als het gaat om vermiste personen, omdat Translink vindt dat hier een maatschappelijk belang geldt. Daarnaast is Translink, net als ieder ander bedrijf in Nederland, wettelijk verplicht informatie te verstrekken bij een strafvordering van justitie. Wij leveren dan alleen informatie in geval van een formele vordering en alleen als die vordering voldoet aan de regels en de wet.

#### **7. Je rechten op grond van de privacywetgeving**

##### **Inzage in je gegevens**

Je hebt recht op inzage in je persoonsgegevens. Dit houdt in dat je kunt opvragen welke persoonsgegevens er van je zijn geregistreerd en voor welke doeleinden die gegevens worden gebruikt. Dit kan op verschillende manieren.

Wil je inzage in je reishistorie, je reisproducten en de door jouw verstrekte persoonsgegevens, zoals je NAW, dan verwijzen wij je in de eerste plaats naar de Mijn OV-chip-omgeving op deze website en de OV-chipkaart-app.

Kun je de informatie die je zoekt niet vinden via onze website of onze app, dan kun je per post of e-mail een verzoek tot inzage indienen bij de klantenservice. De contactgegevens vind je onder aan dit document. Stuur een kopie van je paspoort of ID-kaart waarop het burgerservicenummer (BSN), pasfoto en handtekening onleesbaar zijn gemaakt mee. Binnen vier weken nadat je het inzageverzoek hebt gedaan ontvang je bericht over de gegevens die over je worden verwerkt. Wil je de reactie per post ontvangen? Vermeld in je brief dan duidelijk je adres. Na afhandeling van het verzoek vernietigen

wij de kopie van je paspoort of ID-kaart.

### **Correctie van je gegevens**

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten corrigeren als deze niet juist zijn. Je kunt hiervoor contact opnemen met de klantenservice via [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl). Je ontvangt dan binnen vier weken schriftelijk antwoord.

### **Bezwaar tegen verwerking van je persoonsgegevens door Translink**

Tegen verwerking van je persoonsgegevens door Translink kun je bezwaar maken als je persoonsgegevens worden gebruikt voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Zo kun je bijvoorbeeld bezwaar maken tegen gebruik van je persoonsgegevens voor analyse-, statistische en wetenschappelijke doeleinden. Je kunt hiervoor contact opnemen met de klantenservice via [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl).

### **Recht op vergetelheid**

Je hebt in sommige gevallen recht op verwijdering van je persoonsgegevens. Dit recht houdt in dat Translink in een aantal gevallen persoonsgegevens moet wissen als je erom vraagt. Bijvoorbeeld als je eerder (uitdrukkelijke) toestemming hebt gegeven aan Translink voor het gebruik van je gegevens, maar je trekt die toestemming nu in. Translink verwijdert dan deze gegevens.

### **Recht op dataportabiliteit**

Je hebt het recht om de persoonsgegevens te ontvangen die Translink van je heeft. Zo kun je die gegevens gemakkelijk doorgeven aan een andere organisatie van eenzelfde soort dienst. Je kunt ook aan Translink vragen om de gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere organisatie.

## **8. Hoelang worden jouw gegevens bewaard?**

Translink hanteert maximale bewaartermijnen voor direct of indirect herleidbare persoonsgegevens (18 maanden). Na deze periode zijn bijvoorbeeld transacties niet meer zichtbaar in de OV-reishistorie. Ook kan Klantenservice OV-chipkaart dan geen vragen meer beantwoorden over die transacties.

## **9. Klachtenregeling**

Klachten kun je te allen tijde doorgeven aan de klantenservice. Mocht je niet tevreden zijn over de afhandeling van je klacht, dan kun je hierover in beroep bij de Geschillen Commissie Openbaar Vervoer: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Verder heb je het recht om je klacht rechtstreeks neer te leggen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

## **10. Contact**

Mocht je na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen hebben, neem dan contact met ons op via [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl). We helpen je graag verder!

De Functionaris voor de gegevensbescherming (FG) van Translink is de heer R.H. Bansi. Je kunt contact met hem opnemen via:

- e-mail: [FG@translink.nl](mailto:FG@translink.nl)
- telefoon: +31 33 467 20 00
- of per post t.a.v. dhr. R.H. Bansi naar:  
Trans Link Systems B.V.  
Postbus 1808  
3800 BV AMERSFOORT

## **Specifieke privacyverklaringen Translink**

Privacyverklaring [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)