

LÜMO

Datenschutzerklärung, Stand 01.01.2023

Die Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH, Ratekauer Weg 1-7, 23554 Lübeck („Stadtverkehr Lübeck“ oder „wir“) stellen Ihnen die mobile App „LÜMO“ (im Folgenden „App“ genannt) zum Download auf Ihr mobiles Endgerät zur Verfügung. Die nachfolgenden Datenschutzhinweise enthalten Informationen über die Verarbeitung personenbezogener 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 („DSGVO“)). Darunter fallen Informationen wie Ihr Name, Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Postanschrift oder Ihre Telefonnummer sowie z.B. auch Ihre IP-Adresse.

Grundsätzlich gilt, dass der Schutz Ihrer Privatsphäre für uns von höchster Bedeutung ist. Deshalb ist das Einhalten der jeweiligen geltenden gesetzlichen Bestimmungen, wie der Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden „DSGVO“) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie den Vorgaben für den Telemedienbereich, für uns selbstverständlich. Darüber hinaus ist es uns wichtig, dass Sie jederzeit wissen, wann wir welche Daten erheben, speichern und wie wir sie verwenden. Die Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH verpflichtet sich, alle gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Dies wird durch den Datenschutzbeauftragten der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH überwacht. Für Fragen, Anregungen oder Kommentare zum Thema Datenschutz steht Ihnen unser Datenschutzbeauftragter gerne unter der E-Mail-Adresse dsb@swhl.de zur Verfügung.

1. Herunterladen der LÜMO-App

Sie können unsere LÜMO-App im jeweiligen App Store für Ihr Betriebssystem herunterladen. Dabei werden die für den Download erforderlichen Informationen an den App Store übermittelt, insbesondere Nutzerdaten Ihres Accounts (Nutzername, E-Mail-Adresse), Zeitpunkt des Downloads, Zahlungsinformationen und die individuelle Geräte-ID. Die Datenerhebung erfolgt durch den Anbieter des App Store als Verantwortlichen. Wir verarbeiten diese Daten nur insoweit, als es für das Herunterladen der LÜMO-App erforderlich ist. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO.

2. Registrierung und Nutzung der LÜMO-App und der darüber erbrachten Dienstleistungen

a) Registrierung

Wenn Sie die über die LÜMO-App angebotenen Dienstleistungen nutzen möchten, ist eine Registrierung bei LÜMO erforderlich. Ohne Registrierung kann die angebotene Dienstleistung nicht erbracht werden.

Bei der Registrierung werden Sie nach den personenbezogenen Daten gefragt, die zur Nutzung des LÜMO-Services erforderlich sind. Dies umfasst Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Mobilfunknummer. Außerdem müssen Sie je nach gewählter Zahlungsmethode die für die Zahlung erforderlichen Daten (z.B. Kreditkartennummer, IBAN, PayPal-Accountinformationen (soweit PayPal verfügbar ist), Mobilfunknummer o.ä.) eingeben. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. b DSGVO.

b) Nutzung des LÜMO-Services

Bei der Nutzung unseres LÜMO-Services zur Bestellung von Leistungen sowie im Rahmen der Leistungserbringung und -abwicklung verarbeiten wir personenbezogene Daten wie folgt:

Bei der Bestellung von Dienstleistungen über die LÜMO-App werden die folgenden Daten erfasst: IP-Adresse, Modell- und Herstellerbezeichnung des verwendeten Endgeräts sowie Versionsinformationen, im Zuge des Bestellprozesses verarbeitete bzw. erhobene Daten, wie Abfrage-Zeitpunkt, Abhol-Standort und -Zeitpunkt, Ankunfts-Zeitpunkt und Zielort (auch bei Abbruch des Bestellprozesses). Im Rahmen der Leistungserbringung informieren wir die Besteller:in kurz vor Abholung und bei Ankunft des Fahrzeugs am Abhol-Standort hierüber durch eine Nachricht, die in der LÜMO-App angezeigt wird. Die Fahrer:in des zur Beförderung eingesetzten Fahrzeugs erhält den Kund:innennamen und erfasst den Einstieg der Nutzer:in in das Fahrzeug und den Ausstieg. Die Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. b DSGVO.

Kommt es zu Kommunikationsproblemen oder Verbindungsabbrüchen zwischen der App und dem Hintergrundsystem, dann speichern wir die mit dem Fehler in Zusammenhang stehenden Daten (Request/Anfrage, Fehler) in Ihrem Account.

Der geographische Standort des Geräts wird nur mit Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO) erfasst, um standortbasierte Dienstleistungen zu erbringen. Bei der Bestellung bestimmter Dienstleistungen erfassen wir zur Angebotserstellung Ihren Standort zur Bestimmung der Starthaltestelle. Rechtsgrundlage ist in diesen Fällen Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO.

c) Auswertung von Nutzungsdaten

Wir werten Nutzungsdaten aus, u.a. um die Fahrzeugauslastung, statistische Profile und Streckennutzungsprofile zu ermitteln sowie zur Marktforschung und Bewerbung unserer Dienstleistungen. Rechtsgrundlage ist in diesen Fällen 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, zu verbessern und zu bewerben.

d) Weitergabe personenbezogener Daten

(1) Zahlung per Kreditkarte oder SEPA-Lastschrift

Bei Zahlung per Kreditkarte oder SEPA-Lastschrift werden Ihre personenbezogenen Daten (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Kreditkartendaten oder IBAN ggf. BIC, ggf. Mobilfunknummer sowie Daten zu Ihren jeweiligen Bestellungen) an den externen Zahlungsdienstleister (Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ, Amsterdam, Niederlande) zum Zwecke der Abwicklung der Zahlung übertragen. Die Übertragung der Zahlungsdaten erfolgt in gesicherter und verschlüsselter Form.

Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. a) und Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.

Sie können der Übermittlung der Daten an externe Zahlungsdienstleister jederzeit widersprechen und eine hier beschriebene Zahlungsalternative auswählen. In diesem Fall werden wir jede weitere Verarbeitung Ihrer Daten zu diesem Zwecke unterlassen, es sei denn,

- a) es liegen zwingende, schutzwürdige Gründe für eine Verarbeitung vor, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder
- b) die Verarbeitung ist zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich.

Im Falle eines wirksamen Widerspruches ist keine Bestellung von Fahrten unter Nutzung der Zahlungsvariante Kreditkarte oder SEPA-Lastschrift möglich. Ein Widerruf wirkt sich auf die Wirksamkeit von in der Vergangenheit liegenden Datenverarbeitungsvorgängen nicht aus.

Kreditkartendaten werden aus Sicherheitsgründen nicht in der LÜMO-App oder dem Hintergrundsystem der LÜMO-App gespeichert.

(2) „PayPal“

Soweit wir in der LÜMO-App die Bezahlung via dem Online-Zahlungsdienstleister PayPal anbieten, gilt folgendes:

Anbieter dieses Zahlungsdienstes ist die PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (im Folgenden „PayPal“). Wenn Sie PayPal als Zahlungsmethode auswählen, werden Sie auf die Webseite von PayPal weitergeleitet und die von Ihnen eingegebenen personenbezogenen Daten werden an PayPal verschlüsselt übermittelt. Dies umfasst zumeist Ihren Namen, Ihre Adresse, Ihre Telefonnummer, Ihre IP-Adresse, E-Mail-Adresse oder sonstige zur Bestellabwicklung erforderliche Informationen einschließlich solcher zu Ihrer Bestellung.

Die Übermittlung Ihrer Daten an PayPal erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a) und Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Einwilligung zur Datenverarbeitung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt durch PayPal als verantwortliche Stelle. Soweit dies für die Erfüllung der Bestellung erforderlich ist, können Daten durch PayPal auch an Dritte weitergegeben werden. Zur Identitäts- und Bonitätsprüfung erfolgt ferner eine Übermittlung der personenbezogenen Daten von PayPal an Wirtschaftsauskunfteien, wie etwa die SCHUFA. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DS-GVO. Das berechtigte Interesse besteht in der Sicherstellung der Zahlungsfähigkeit der Kunden.

Weitere Informationen über die Datenverarbeitung durch PayPal erhalten Sie unter www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/privacy-full.

(3) Kartenzahlung im Fahrzeug

Bei einer telefonischen Buchung kann lediglich per Karte (z.B. EC-Karte) im Fahrzeug bezahlt werden. Dafür wird ein Zahlungsterminal des Dienstleisters SumUp Limited, Block 8, Harcourt Centre, Charlotte Way, Dublin 2, Irland D02 K580 (im Folgenden „SumUp“) verwendet. SumUp erfüllt die strengen Software- und Hardware-Richtlinien der PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). PCI-DSS ist ein Regelwerk im Zahlungsverkehr, das sich auf die Abwicklung von Kreditkartentransaktionen bezieht und von allen wichtigen Kreditkartenorganisationen unterstützt wird.

Daten, die auf der Zahlungskarte gespeichert werden, erhalten wir durch Einschieben in oder Auflegen der Karte an das Zahlungsterminal. Den dazugehörigen PIN geben die Kund:innen selbst ein.

(4) Inkasso

Für den Fall, dass Sie Ihren Zahlungspflichten nicht nachkommen, werden wir ggf. Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke des Einzugs der Forderungen (z.B. durch Zahlungserinnerungen/Mahnungen) und der Durchsetzung der Forderungen (etwa im Rahmen eines gerichtlichen Mahnverfahrens oder der Zusammenarbeit mit einer Rechtsanwaltskanzlei bei klageweiser gerichtlicher Durchsetzung) an externe, zuvor überprüfte Inkasso-Unternehmen übergeben, um unser berechtigtes Interesse i.S.d. Art. 6 Abs. 1. S1 lit. f) DS-GVO zu wahren.

(5) Google Maps

Die LÜMO-App nutzt über eine API den Kartendienst Google Maps. - Anbieter ist die Google Ireland Limited („Google“), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland. 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. Dies stellt ein berechtigtes Interesse im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO dar.

Bei der Nutzung des Dienstes kommuniziert Ihr Browser direkt mit der Google Inc. Diese Informationen 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 Nutzer:innendaten durch Google finden Sie in der Datenschutzerklärung von Google: <https://policies.google.com/privacy?hl=de>.

Die Nutzungsbedingungen für Google Maps finden Sie unter Nutzungsbedingungen für Google Maps. Ausführliche Details finden Sie im Datenschutz-Center von google.de: Transparenz und Wahlmöglichkeiten sowie Datenschutzbestimmungen.

In diesem Datenschutzcenter können Sie auch die Einstellungen verändern, so dass Sie Ihre Daten verwalten und schützen können.

(6) Betreiber der Fahrzeuge

Grundsätzlich sind die Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH und ihre Tochterunternehmen als verantwortliche Betreiber der Fahrzeuge zuständig. Es werden keine Daten an externe Betreiber weitergeleitet.

(7) Auftragsverarbeiter

Außer Zahlungsdienstleistern (s.o. (1)) setzen wir weitere Auftragsverarbeiter ein. Das sind derzeit:

- IT-Dienstleister (Via Technologies Europe B.V., Vijzelstraat 68, 1017HL Amsterdam, Niederlande)
 - Hosting der LÜMO-App
 - Technischer Betrieb der LÜMO-App
 - Bereitstellung von Rechen- und Speicherkapazität zur Verarbeitung personenbezogener Daten, insbesondere zur Analyse von Auslastung und Bündelung von Fahrten

(8) Service-Dienstleister

Wir setzen einen Service-Dienstleister zur Durchführung von Buchungen per Telefon und Beantwortung von Kund:innenanfragen ein, dem wir zu diesen Zwecken Ihre personenbezogenen Daten zugänglich machen (CallWays Call Center GmbH, Söringstr. 3, 19230 Hagenow). Zu diesen Zwecken wurde ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO mit CallWays Call Center GmbH geschlossen wurde.

3. Keine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall

Eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall einschließlich Profiling erfolgt ausdrücklich nicht durch die Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH

4. Betroffenenrechte

Als betroffene Person haben Sie gegenüber der jeweils verantwortlichen Stelle der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH folgende Rechte auf:

- **Auskunft:** Über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten, über deren Herkunft und Empfänger oder Kategorien von Empfängern, an die Ihre Daten ggf. weitergegeben werden, und über den Zweck der Datenspeicherung.
- **Berichtigung:** Unrichtig gespeicherter Daten
- **Löschung:** Nicht mehr erforderlicher Daten, wenn diese keiner Aufbewahrungspflicht unterliegen.
- **Datenübertragbarkeit:** Sie haben das Recht, Daten, die wir auf Grundlage Ihrer Einwilligung oder in Erfüllung eines Vertrags automatisiert verarbeiten, an sich oder an einen Dritten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format aushändigen zu lassen. Sofern Sie die direkte Übertragung der Daten an einen anderen Verantwortlichen verlangen, erfolgt dies nur, soweit es technisch machbar ist.
- **Einschränkung der Verarbeitung:** Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen. Hierzu können Sie sich jederzeit unter der unter Ziffer 7. angegebenen Adresse an uns wenden. Das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung besteht in folgenden Fällen:
 - Wenn Sie die Richtigkeit Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten bestreiten, benötigen wir in der Regel Zeit, um dies zu überprüfen. Für die Dauer der Prüfung haben Sie das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen.
 - Wenn die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unrechtmäßig geschah/geschieht, können Sie statt der Löschung die Einschränkung der Datenverarbeitung verlangen.
 - Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr benötigen, Sie sie jedoch zur Ausübung, Verteidigung oder Geltendmachung von Rechtsansprüchen benötigen, haben Sie das Recht, statt der Löschung die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen.
 - Wenn Sie einen Widerspruch nach Art. 21 Abs. 1 DSGVO eingelegt haben, muss eine Abwägung zwischen Ihren und unseren Interessen vorgenommen werden. Solange noch nicht feststeht, wessen Interessen überwiegen, haben Sie das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen.

Wenn Sie die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten eingeschränkt haben, dürfen diese Daten – von ihrer Speicherung abgesehen – nur mit Ihrer Einwilligung oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen oder zum Schutz der Rechte einer anderen natürlichen oder juristischen Person oder aus Gründen eines wichtigen öffentlichen Interesses der Europäischen Union oder eines Mitgliedstaats verarbeitet werden.

- **Jederzeitigen Widerruf einer von Ihnen erteilten Einwilligung:** Zur Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten, die nicht aufgrund einer vorrangigen Gesetzesvorschrift oder unmittelbar zur Abwicklung eines bestehenden Vertragsverhältnisses erforderlich ist. Zur Ausübung des Widerrufsrechts reicht eine formlose Mitteilung per E-Mail an uns. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung bleibt vom Widerruf unberührt.

- Widerspruch gegen die Datenerhebung in besonderen Fällen: Wenn die Datenverarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. e) oder lit. f) DS-GVO erfolgt, haben Sie jederzeit das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten Widerspruch einzulegen. Die jeweilige Rechtsgrundlage, auf der eine Verarbeitung beruht, entnehmen Sie dieser Datenschutzerklärung. Wenn Sie Widerspruch einlegen, werden wir Ihre betroffenen 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 (Widerspruch nach Art. 21 Abs. 1 DS-GVO).

5. Dauer der Speicherung personenbezogener Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden von der Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH gelöscht, wenn der Zweck der Speicherung entfällt und keine gesetzlichen Vorschriften eine weitere Aufbewahrung erfordern. Statistische Auswertungen durch die Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH erfolgen nur in anonymisierter Form.

6. Aktualisierung der Datenschutzerklärung

Die vorstehende Datenschutzerklärung ist gültig ab 01.01.2023. Sie kann jederzeit auf www.sv-luebeck.de/luemo eingesehen werden. Wir behalten uns das Recht vor, die Datenschutzerklärung bei technischen bzw. rechtlichen Veränderungen anzupassen.

7. Verantwortliche Stelle

Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH
Ratekauer Weg 1-7
23554 Lübeck
luemo@swhl.de
Geschäftsführer: Andreas Ortiz
Amtsgerichts Lübeck, HRB 4902

8. Ansprechpartner

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten haben, können Sie sich direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden:

Datenschutzbeauftragte/r
Stadtwerke Lübeck Mobil GmbH
Ratekauer Weg 1-7
23554 Lübeck
E-Mail: dsb@swhl.de

Dieser steht ebenso im Falle von Auskunftersuchen, Anträgen oder Beschwerden zur Verfügung.

Als betroffene Person haben Sie außerdem ein Beschwerderecht bei der zuständigen Datenschutz-Aufsichtsbehörde:

Unabhängiges Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein (ULD)
Postfach 7116
24171 Kiel
Tel. 0431 988-1200
Fax 0431 988-1223
E-Mail mail@datenschutzzentrum.de

Vielen Dank.