

Information zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten in den Fahrdiensten Bestellung und Kundenumfrage mittels Chat- und Telefonie Bot

Wir möchten Sie darüber informieren, wie wir mit Ihren personenbezogenen Daten umgehen und welche Rechte Ihnen gemäß der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zustehen.

Die nachfolgende Erklärung gibt Ihnen einen Überblick darüber, wie wir den Schutz Ihrer Daten gewährleisten und welche Art von Daten auf welcher Grundlage zu welchem Zweck erhoben werden. Die Information dient zum Umgang mit Ihren Daten und Rechten nach Art.13, 14 und 21 DSGVO. Die Verantwortung für die Datenverarbeitung liegt bei Bayerisches Rotes Kreuz Kreisverband Fürth (im Folgenden "wir" oder "uns" genannt).

1. Verarbeitungstätigkeit

Der BRK-Fahrdienst transportiert Menschen (z. B. mobilitätseingeschränkte oder ältere Personen, Patienten zu Arztterminen, Schüler mit Behinderung usw.) und verarbeitet hierzu deren personenbezogene Daten für Planung und Durchführung der Fahrten. Bei Auftragserteilung werden personenbezogene Daten der Fahrgäste erfasst. Disponenten erstellen Fahrpläne und koordinieren die Fahrer, wozu die Daten in einer Dispositionssoftware eingegeben werden. Während der Durchführung werden Fahrt- und eventuell Wartezeiten dokumentiert. Nach Abschluss der Fahrten erfolgt ggf. eine Abrechnung. Die Anfrage kann schriftlich, telefonisch und/oder auf der Homepage mittels eines Chat- und Telefonie Bot erfolgen. Um den Kundenservice stetig zu verbessern haben wir eine Kundenzufriedenheitsumfrage mittels Chat- und Telefonie Bot auf der Homepage im Bereich der Fahrdienste eingerichtet, die Teilnahme bei der Umfrage ist freiwillig.

2. Name und Anschrift des für die Verarbeitung Verantwortlichen

Die für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortliche Stelle im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO sind wir:

Bayerisches Rotes Kreuz
Kreisverband Fürth
Henri-Dunant-Straße 11,
90762 Fürth Deutschland.
Telefon: 0911 / 77 981 – 0
E-Mail: info@kvfuert.de

Weitere Angaben zu unserer Organisation entnehmen Sie bitte den Impressumsangaben auf unserer Internetseite.

3. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Bei allen Fragen und als Ansprechpartner zum Thema Datenschutz bei uns steht Ihnen unser betrieblicher Datenschutzbeauftragter jederzeit zur Verfügung. Seine Kontaktdaten sind:

Bayerisches Rotes Kreuz
Landesgeschäftsstelle
Datenschutzbeauftragter
Bauernfeindstraße 17
80939 München
E-Mail: Datenschutz@lgst.brk.de

Die Kontaktdaten sind darüber hinaus im Internet unter www.brk.de verfügbar. Im Übrigen könnten Sie sich auch an datenschutz@kvfuert.brk.de wenden.

4. Genutzte Datenkategorien und Quelle der Daten

Zu den verarbeiteten Kategorien personenbezogener Daten gehören insbesondere:

- Namensdaten (Vor- und Nachname)
- Geburtsdatum
- Adressdaten (Straße, Postleitzahl und Ort)
- Kontakt- und Kommunikationsdaten (Mobil-/Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Kostenträger (Selbstzahler, Krankenkasse, Träger der Sozialhilfe u.a.)
- Abrechnungsdaten (u. a. Zahlungsinformationen bzw. Bankverbindung)
- Versicherungsnummer (Sozialversicherungsdaten)

 Bayerisches Rotes Kreuz	Kreisverband Fürth	Version: 1.1
		Stand: 25.11.2025
Datenschutzinformation		

- Kundennummer
- Tourdaten (Abholort, Strecke, Zielort)
- Termindaten (Datum, Uhrzeit)
- Geodaten Fahrzeug für die Erstellung der Abrechnung
- Transportart (z. B. liegend, sitzend, muss getragen werden)
- Gesundheitsdaten (ggf. Pflegegrad)
- Zahlungsbefreiung
- Mitgliedsstatus des Fahrgastes
- Medizinischer Transportgrund
- Betreuungsperson (Namensdaten, Kontaktdaten, Adressdaten, Betreuungszeitraum)
- Gerätedaten

Ihre personenbezogenen Daten senden Sie uns im Rahmen Ihrer Anmeldung bzw. Anfrage für die Durchführung des Fahrdienstes zu. Daneben erhalten wir ggf. Daten von Dritten z. B. Krankenkasse.

5. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bayerischen Datenschutzgesetzes. Die Datenverarbeitung dient zur Durchführung des Fahrdienstes und ggf. zur Durchführung einer Kundenzufriedenheitsumfrage. Mit der Anmeldung bzw. Anfrage für die Bestellung des Fahrdienstes willigen Sie in die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach DSGVO ein, wobei die Teilnahme an der Kundenzufriedenheitsumfrage freiwillig ist und keine Auswirkung auf die Durchführung des Fahrdienstes hat. Sollten wir beabsichtigen, Ihre personenbezogenen Daten für einen anderen Zweck zu verarbeiten, werden Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen vorab darüber informiert.

5.1. Zwecke der Verarbeitung:

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für die nachfolgend genannten Zwecke:

- Vertragsanbahnung und Vertragserfüllung
- Terminverwaltung und Kundenbetreuung
- Kundenverwaltung und Kundenkommunikation
- Fahrzeugdisposition und Fahrzeugbesetzungsplanung
- Abrechnung der Leistungen des Fahrdienstes
- Optimierung der Kundenbeziehungen, Verbesserung des Kundenservice und Unterstützung von Marketingaktivitäten

5.2. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung:

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zum Zweck der Vertragserfüllung nach Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, § 302 SGB V, § 105 SGB XI und § 54 SGB XII i.V.m. §§ 55 und 58 SGB IX. Im Rahmen der Vertragsanbahnung und Vertragserfüllung dient die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten der Kundenverwaltung, der Disposition und der Abrechnung der Leistungen mit dem jeweiligen Kostenträger.

Zur Verarbeitung Ihrer Daten zum Zweck der Durchführung einer Kundenzufriedenheitsumfrage erfolgt im Rahmen von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (Einwilligung) bzw. im Rahmen von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Berechtigtes Interesse). Zweck ist hierbei die Messung der Kundenzufriedenheit, Hinweise zu Verbesserungsmöglichkeiten, die Optimierung der Kundenkommunikation, Qualitätssicherung und evtl. Produktanpassungen.

6. Datenempfänger / Datenübermittlung

6.1. Empfänger der personenbezogenen Daten innerhalb der Organisation

Innerhalb des Bayerischen Roten Kreuzes und seiner Untergliederungen erhalten nur die Personen und Stellen Ihre personenbezogenen Daten, die diese zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zur Durchführung des Fahrdienstes benötigen.

- Sachbearbeitung Fahrdienste

 Bayerisches Rotes Kreuz	Kreisverband Fürth	Version: 1.1
		Stand: 25.11.2025
Datenschutzinformation		

- Fahrpersonal
- Ggf. Betreuungsperson des Fahrgastes
- Sachbearbeitung Rechnungsstellung und Finanzbuchhaltung

6.2. Empfänger der personenbezogenen Daten außerhalb der Organisation

Ihre personenbezogenen Daten werden ggf. für die Abrechnung und Erstattung unserer Leistungen an folgende Empfänger weitergeben, Grundlage hierfür ist u. a. §105 SGB XI und 302 SGB V:

- Kranken- und Pflegekasse (Abrechnung, Leistungsprüfung)
- Träger der örtlichen Sozialhilfe (Abrechnung, Leistungsprüfung)
- Zusätzlicher Kostenträger (Abrechnung, Leistungsprüfung)

Des Weiteren arbeiten bei dem Bestellablauf und der Kundenzufriedenheitsumfrage mit dem folgenden Auftragsverarbeiter zusammen, die Ihre personenbezogenen Daten in unserem Auftrag Verarbeiten: infinit.cx GmbH mit Sitz in München. Diese verarbeiten Ihre Daten im Rahmen zur Durchführung des Bestellablaufes und einer Kundenzufriedenheitsumfrage. Wir haben mit diesem Auftragsverarbeiter einen Auftragsverarbeitungsvertrag abgeschlossen, der die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sicherstellt.

7. Übermittlung der Daten an ein Drittland oder internationale Organisation

Eine Übertragung personenbezogener Daten an eine "internationale Organisation" (im Sinne von Art. 4 Nr. 26 DSGVO) oder an Verantwortliche, Auftragsverarbeiter oder sonstige Empfänger in einem Staat außerhalb der Europäischen Union (EU) und des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) birgt aus Sicht des Betroffenen besondere Datenschutzrisiken.

Eine Datenübermittlung an ein Drittland oder an eine internationale Organisation findet im Rahmen des Fahrdienstangebotes findet nicht statt und ist auch nicht geplant.

8. Speicherdauer der personenbezogenen Daten

Wir speichern Ihre Daten nur so lange, wie es für die Erreichung des Zweckes der Verarbeitung oder zur Erfüllung unserer vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten erforderlich ist, sofern sich aus den nachfolgenden Hinweisen nichts anderes ergibt.

Gesetzliche Aufbewahrungspflichten können sich auch aus handels- oder steuerrechtlichen Vorschriften ergeben. Nach Ablauf des Kalenderjahres, in dem wir die Daten erhoben haben, werden wir personenbezogene Daten, die in unseren Buchhaltungsunterlagen enthalten sind, für zehn Jahre und personenbezogene Daten, die in Geschäftsbriefen und Verträgen enthalten sind, für zehn Jahre aufbewahren.

Weiterhin werden wir Daten im Zusammenhang mit nachweispflichtigen Einwilligungen sowie Reklamationen und Forderungen für die Dauer der gesetzlichen Verjährungsfristen aufbewahren.

Sind Ihre Daten für die Erfüllung oder gesetzlichen Pflichten nicht mehr erforderlich, werden wir diese umgehend löschen, es sei denn, ihre befristete Weiterverarbeitung ist zu folgenden Zwecken erforderlich:

- Erhaltung von Beweismitteln im Rahmen der Verjährungsvorschriften. Nach den §§195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) können diese Verjährungsfristen bis zu 30 Jahren betragen, wobei die regelmäßige Verjährungsfrist drei Jahre beträgt
- Die im Chat- und Telefonie Bot erhobenen Daten werden nach zwei Jahren gelöscht.

9. Betroffenenrechte

Sofern Sie Ihre Rechte gemäß den Artikeln 15 bis 22 der DSGVO ausüben möchten, werden wir die von Ihnen übermittelten personenbezogenen Daten verarbeiten, um diese Rechte umzusetzen und um den Nachweis hierüber erbringen zu können. Wir werden die zur Auskunftserteilung und Vorbereitung gespeicherten Daten ausschließlich für diesen Zweck und für Zwecke der Datenschutzkontrolle verarbeiten und ansonsten die Verarbeitung gemäß Artikel 18 der DSGVO beschränken.

Ihre Rechte als Betroffener bezüglich Ihrer verarbeiteten personenbezogenen Daten können Sie uns gegenüber unter den eingangs angegebenen Kontaktdaten jederzeit geltend machen. Sie haben als Betroffener das Recht:

- gemäß Art. 15 DSGVO Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorie der Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten verlangen;
- gemäß Art. 16 DSGVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder die Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten Daten zu verlangen;
- gemäß Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist;
- gemäß Art. 18 DSGVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird oder die Verarbeitung unrechtmäßig ist;
- gemäß Art. 20 DSGVO Ihre Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen ("Datenübertragbarkeit");
- gemäß Art. 21 DSGVO **Widerspruchsrecht gegen die Datenerhebung in besonderen Fällen sowie gegen Direktwerbung (Art. 21 DSGVO)**, sofern die Verarbeitung aufgrund von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. e oder lit. f DSGVO erfolgt. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Verarbeitung nicht zur Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen erforderlich ist. Sofern es sich nicht um einen Widerspruch gegen Direktwerbung handelt, bitten wir bei Ausübung eines solchen Widerspruchs um die Darlegung der Gründe, weshalb wir Ihre Daten nicht wie von uns durchgeführt verarbeiten sollen. Im Falle Ihres begründeten Widerspruchs prüfen wir die Sachlage und werden entweder die Datenverarbeitung einstellen bzw. anpassen oder Ihnen unsere zwingenden schutzwürdigen Gründe aufzeigen, aufgrund derer wir die Verarbeitung fortführen;
- gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO Ihre einmal erteilte Einwilligung – also Ihr freiwilliger, in informierter Weise und unmissverständlich durch eine Erklärung oder eine sonstige eindeutige bestätigende Handlung verständlich gemachter Wille, dass Sie mit der Verarbeitung der betreffenden personenbezogenen Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke einverstanden sind – jederzeit uns gegenüber zu widerrufen, falls Sie eine solche erteilt haben. Dies hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruhte, für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen

Beschwerderecht

- gemäß Art. 77 DSGVO sich bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten in unserer Organisation zu beschweren. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist: Der Bayerische Landesbeauftragte für den Datenschutz, Postfach 22 12 19, 80502 München, Anschrift: Waggmüllerstraße 18, 81541 München.

10. Pflicht zur Bereitstellung der Daten zu Fahrten im Rahmen des Fahrdienstes

Um an den Fahrten des Fahrdienstes teilzunehmen sind Sie verpflichtet, Ihre dazu nötigen Daten anzugeben. Ihre Daten benötigen wir für die administrative Durchführung und Abrechnung des Fahrdienstes. Die Nichtbereitstellung der personenbezogenen Daten könnte zu den folgenden Auswirkungen führen:

- Der Vertrag kann nicht abgeschlossen werden

Die Teilnahme an der Kundenzufriedenheitsumfrage ist nicht verpflichtend, sollten Sie nicht teilnehmen wollen, so hat dies keinerlei Auswirkungen auf Ihre Anmeldung, Anfrage für Fahrten unseres Fahrdienstes.

- Der Vertrag kann abgeschlossen werden.