

ERKLÄRUNG ZUM DATENSCHUTZ UND ZUR ABSOLUTEN VERTRAULICHKEIT IHRER ANGABEN BEI DER KUNDENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG DER MVG

Die Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) führt derzeit eine Kundenzufriedenheitsbefragung unter den MVG-Fahrgästen durch. Im Rahmen dieser Untersuchung sollen die Fahrgäste ausgewählte Merkmale des MVG-Angebotes bewerten. Die Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) beauftragt damit das Erhebungsinstitut Omnitrend GmbH (Verantwortlicher), welches Daten ausschließlich zu Zwecken der wissenschaftlichen Forschung im oben genannten Projekt verarbeitet. Wir verarbeiten von Ihnen folgende Datenkategorien: Bewertung des MVG-Angebotes, soziodemographische Angaben (z.B. Alter, Geschlecht etc.) sowie getrennt davon Ihre Personenstamm- und Kommunikationsdaten z.B. bei Wunsch nach Teilnahme an einer Wiederholungsbefragung.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung sind Art. 6 Abs. 1 lit. a und f EU-Datenschutzgrundverordnung.

Es wird zugesichert, dass alle einschlägigen Bestimmungen des Datenschutzes eingehalten werden. Dies bedeutet insbesondere:

- Die **Teilnahme** ist selbstverständlich **freiwillig**. Um ein größtmögliches Maß an Anonymität zu gewährleisten, verzichten wir auf die Rücksendung einer unterschriebenen Einwilligungserklärung. Bitte lesen Sie sich daher diese Erklärung sowie die Erläuterungen zum Forschungsprojekt sorgfältig durch. Bitte beachten Sie dazu auch die Rückseite dieses Schreibens. Entscheiden Sie dann, ob Sie teilnehmen möchten oder nicht. Falls Sie das Onlineformular ausfüllen oder die Fragen telefonisch beantworten, gehen wir davon aus, dass Sie freiwillig an der Befragung zu Forschungszwecken teilnehmen möchten. Durch eine Nichtteilnahme entstehen Ihnen keine Nachteile.
- Die Befragung richtet sich an Fahrgäste der MVG ab 14 Jahre. Kinder bzw. Jugendliche unter 16 Jahren werden stellvertretend über die Erziehungsberechtigten befragt. Jugendliche zwischen 16 und 17 Jahren benötigen für die Teilnahme das Einverständnis der Erziehungsberechtigten.
- Die personenbezogenen Daten werden nicht an Dritte übermittelt oder diesen zur Kenntnis gegeben.
- Die Forschungsergebnisse werden in wissenschaftlich üblicher Form veröffentlicht. Niemand kann aus den Ergebnissen erkennen, von welcher Person die Angaben gemacht wurden. Natürlich erfährt auch niemand, ob Sie an der Erhebung teilgenommen haben oder nicht.
- Wir bewahren Ihre Daten nur so lange auf, wie dies für den betreffenden Zweck, für den wir Ihre Daten verarbeiten, notwendig ist. Spätestens zum Ende des Projektes (1. Quartal des folgenden Kalenderjahres) werden die Daten gelöscht, sofern Sie keiner Wiederholungsbefragung zugestimmt haben.

Rechte im Zusammenhang mit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten:

- Sie können jederzeit Auskunft über die zu Ihrer Person verarbeiteten Daten erhalten. Dabei steht Ihnen eine Antwort mit der Frist von einem Monat nach Eingang Ihres Auskunftersuchens zu.
- Diese Einwilligung kann ohne Angaben von Gründen verweigert (Nichtteilnahme) oder mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Falls Sie an der Erhebung teilgenommen haben und nachträglich widersprechen wollen, so wenden Sie sich bitte an das Erhebungsinstitut Omnitrend. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite. Im Falle des Widerspruchs werden Ihre Daten, sofern sie sich im Verfahrensablauf noch Ihrer Person zuordnen lassen, selbstverständlich unverzüglich gelöscht.
- Sie haben das Recht auf Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit.
- Sie können sich außerdem jederzeit an die Datenschutzbeauftragte der Omnitrend GmbH (Frau Susanne Schwarz) sowie an die zuständige Aufsichtsbehörde für den Datenschutz wenden.



Stephan Bobinger
Leiter Mobilitätsforschung
Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)



Susanne Schwarz
Datenschutzbeauftragte
Erhebungsinstitut Omnitrend GmbH

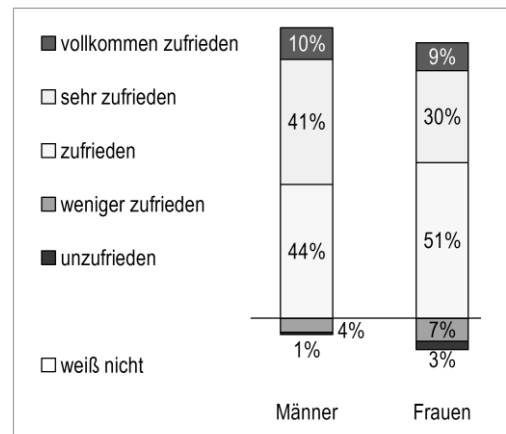
WAS GESCHIEHT MIT IHREN ANGABEN?

1. Ihre Kontaktdaten und Ihre Angaben zu den Fragen des Fragebogens bleiben stets voneinander getrennt. Beide erhalten eine Code-Nummer. Somit ist aus den Angaben zu den Fragen nicht erkennbar, von wem die Antworten stammen. Ihre personenbezogenen Daten bleiben unter Verschluss. Sie werden spätestens zum Projektende gelöscht, sofern Sie keinen weiteren Befragungen zugestimmt haben, sodass nachträglich keine Zuordnung zu einzelnen Personen mehr möglich ist. Die Erfassung Ihrer Angaben erfolgt durch elektronische Speicherung Ihrer Antwort, z. B. so:

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------------------------------|
| Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der MVG insgesamt? Sind Sie... | ➔ | vollkommen zufrieden | <input type="checkbox"/> |
| | | sehr zufrieden | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | | zufrieden | <input type="checkbox"/> |
| | | weniger zufrieden | <input type="checkbox"/> |
| | | unzufrieden | <input type="checkbox"/> |
| | | weiß nicht | <input type="checkbox"/> |

2. Ihre Angaben zu den Fragen des Fragebogens werden in Zahlen umgesetzt und **ohne Ihren Namen** und **ohne Ihre Telefonnummer oder E-Mailadresse** (also anonymisiert) gespeichert.

3. Dann werden diese anonymisierten Daten (ohne Namen, Telefonnummer, E-Mailadresse) elektronisch ausgewertet. Der Computer zählt z. B. alle Antworten pro Zufriedenheitsausprägung und errechnet Prozentergebnisse.



4. Das Gesamtergebnis und die Ergebnisse von Teilgruppen (z. B. Männer und Frauen) werden als Grafik oder in Tabellenform dargestellt, ohne dass Angaben von Einzelpersonen erkennbar sind.

In jedem Fall gilt also: IHRE TEILNAHME IST FREIWILLIG

Sie können absolut sicher sein, dass die Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) und die Omnitrend GmbH

- Ihren Namen und Ihre Anschrift nicht mit Ihren Angaben im Fragebogen zusammenführen, so dass niemand erfährt, welche Angaben Sie gemacht haben,
- Ihren Namen und Ihre Anschrift nicht an Dritte weitergibt,
- keine Einzelangaben an Dritte weitergibt, die eine Identifizierung Ihrer Person zulassen.

Bitte wenden Sie sich mit Auskunftsersuchen, Widerspruch und sonstigen (technischen oder organisatorischen) Fragen an:

| | |
|--|--|
| Erhebungsinstitut Omnitrend GmbH Seeburgstraße 100 04103 Leipzig | Tel.: 0800 / 6060604 (kostenlos, Mo–Fr 8–20 Uhr, Sam 10-14 Uhr) E-Mail: mvg@omnitrend.de |
|--|--|

Auftraggeber der Mobilitätsuntersuchung:

| | |
|---|-----------------------|
| Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) Emmy-Noether-Straße 2 80287 München | Tel.: 089 / 2191-2290 |
|---|-----------------------|

WIR DANKEN IHNEN FÜR IHRE MITWIRKUNG UND IHR VERTRAUEN IN UNSERE ARBEIT