



INFORMATIONEN ÜBER DIE VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN FÜR DIE NUTZER DES PERSÖNLICHEN KUNDENDIENSTES DER NMGD AG

Sehr geehrter Kunde!

Das Ziel dieser Informationen ist es, einer die Leistungen der persönlichen Kundendienstbüros der NMGD AG in Anspruch nehmenden – in Vertretung einer juristischen Person, einer Organisation ohne Rechtspersönlichkeit oder einer natürlichen Person oder im eigenen Namen vorgehenden – natürlichen Person („natürliche Person“) bezüglich der Datenverarbeitungstätigkeiten („Datenverarbeitung“) durch den von der NMGD AG („Datenverantwortliche“) betriebenen persönlichen Kundendienst eine entsprechend detaillierte und verständliche Information zu gewähren.

Die Datenverarbeitung der NMGD AG wurde von der Nationalen Behörde für Datenschutz und Informationsfreiheit („Datenschutzbehörde“) unter der Nummer NAIH-91197/2015 registriert.

I. Juristischer Hintergrund:

Die NMGD AG – als ausschließlich in staatlichem Eigentum befindliche Wirtschaftsgesellschaft – verfügt über die gesetzliche Bestimmung und Ermächtigung für die Erledigung der Aufgaben der Gebührenerhebung, Gebührenkontrolle und Zusatzgebührenezahlung im zeitanteiligen Straßennutzungssystem („Vignetten- oder E-Vignetten-System“)¹ sowie für Mauterhebung, Unterstützung der Mautkontrolle, sowie allgemeine Mautdienste im streckenabhängigen elektronischen Mautzahlungssystem (im Weiteren: „E-Maut-System“)² für den Ungarischen Staat.

Die NMGD AG betreibt bei der Erledigung dieser Tätigkeit den Vorschriften des Gesetzes Nr. CLV von 1997 über den Verbraucherschutz („Verbraucherschutzgesetz“ bzw. „VerbrSchG“) entsprechend zur Bearbeitung der Kundenbeschwerden und zu einer allgemeinen, mit der Straßennutzungsberechtigung verbundenen Sachbearbeitung einen persönlichen Kundendienst (über die Kundendiensttätigkeit der NMGD AG können Sie hier mehr lesen: https://nemzetiutdij.hu/customer_services/index).

¹ aufgrund des Gesetzes Nr. I von 1988 über den Straßenverkehr bzw. der Verordnung des Ministers für Wirtschaft und Verkehr Nr. 36/2007 (III. 26.) GKM über die Maut von Autobahnen, Autostraßen und Hauptstraßen

² Regierungsverordnung Nr. 209/2013 (VI. 18.) über die Durchführung des Gesetzes Nr. LXVII von 2013 über die für die Nutzung der Autobahnen, Schnellstraßen und Hauptstraßen zu zahlenden und zur zurückgelegten Wegstrecke proportionalen Gebühr

Die NMGD AG muss bei der Datenverarbeitung die Bestimmungen des Gesetzes Nr. CXII von 2011 über das Recht auf informationelle Selbstbestimmung und die Informationsfreiheit (Informationsfreiheitsgesetz) sowie der DSGVO (VERORDNUNG (EU) 2016/679 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) einhalten.

II. Grundbegriffe:

Kunde (Empfänger der vorliegenden Information): die natürliche Person, die den persönlichen Kundendienst der NMGD AG zur Anforderung einer Auskunft, zu einer Sachbearbeitung in Verbindung mit der Straßennutzung oder zur Beschwerdeführung aufsucht.

Personenbezogene Daten: alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person („betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung, wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind, identifiziert werden kann.

Datenverarbeitung: jeder mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführte Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten oder Datenbeständen wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung.

Tonaufnahme: das Erfassen der beim persönlichen Kundendienst getätigten mündlichen Beschwerde bzw. der mündlichen Kommunikation zwischen der NMGD AG und dem Kunden bezüglich der Sachbearbeitung und Auskunftserteilung in Verbindung mit der Straßennutzungsberechtigung in dem durch die NMGD AG genutzten, geschlossenen und sicheren sog. Calgo-System.

Kameraüberwachung: Videoüberwachung durch in den Kundendiensträumen aus Eigentumsschutz- und Sicherheitsgründen installierte - keine Liveübertragung und keine Tonaufnahmen aufnehmende - Kameras, die dazu geeignet sind, dass die auf den Aufnahmen sichtbaren Personen anhand ihres Erscheinungsbildes identifiziert werden können. Eine detaillierte Auskunft zur Videoüberwachung finden Sie im untrennbaren Anhang der vorliegenden Datenverwaltungs- und Datenschutzerklärung.

III. Kreis, Rechtsgrundlage, Zweck, Dauer sowie Art und Weise der Datenverarbeitung:

Benennung der personenbezogenen Daten	Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung	Dauer der Datenverarbeitung
Kennzeichen	<p>Bearbeitung von Kundenbeschwerden und Zuschlagsmaximierung bzw. mündliche Kommunikation mit dem Kunden (Zuschlagsmaximierung gemäß § 17/A Abs. (3) VerbrSchG und § 7/A Abs. (12) der Verordnung des Ministers für Wirtschaft und Verkehr Nr. 36/2007 (III. 26.) GKM), die Anwendung der Tonaufnahme begründet das mit einem Test zur Interessenabwägung untermauerte berechnete Interesse des Datenverantwortlichen und des Kunden</p>	<p>5 Jahre (Allgemeine Verjährungsfrist bei bürgerlichen Rechtsansprüchen gemäß § 17/A Abs. (7)VerbrSchG, bzw. § 6:22 Bürgerliches Gesetzbuch)</p>
Name, Wohnanschrift und Unterschrift des Kunden	<p>Bearbeitung von Kundenbeschwerden und Zuschlagsmaximierung (Zuschlagsmaximierung gemäß § 17/A Abs. (3) und (5) Punkt a) und e) VerbSchG, sowie gemäß § 7/A Abs (12) Verordnung des Ministers für Wirtschaft und Verkehr Nr. 36/2007 (III. 26.) GKM) die Anwendung der Tonaufnahme begründet das mit einem Test zur Interessenabwägung untermauerte berechnete Interesse des Datenverantwortlichen und des Kunden</p>	<p>5 Jahre (Allgemeine Verjährungsfrist bei bürgerlichen Rechtsansprüchen gemäß § 17/A Abs. (7)VerbrSchG, bzw. § 6:22 Bürgerliches Gesetzbuch)</p>
Abbild des Kunden	<p>Personen- und Eigentumsschutz in den für die Öffentlichkeit offenstehenden Kundendiensträumen des Datenverantwortlichen (gemäß Artikel 6 Abs. (1) Punkt f) DSGVO rechtlich geschütztes Interesse, bzw. Interesse gemäß § 5 Abs. (1) Punkt c) des Gesetzes CXII. von 2011 über das Recht zur informationellen Selbstbestimmung und Informationsfreiheit (Informationsgesetz) (Schutz der existentiellen Interessen der betroffenen Person oder anderer Personen, sowie Abwehr oder Vorbeugung von direkten Gefahren</p>	<p>15 Werkstage, außer, die betroffene Person bittet um die Sperrung der Aufnahme</p>

	auf das Lebens, die körperliche Unversehrtheit oder das Wohl von Personen)), gestützt durch Interessenabwägungstest, der unter dem Menüpunkt www.nemzetiudij.hu/adatvedelem oder in Papierform beim persönlichen Kundendienst der NMGD AG verfügbar ist	
alle sonstigen als personenbezogene Daten anzusehenden Daten, die der Kunde der NMGD AG bei der Bearbeitung von Beschwerden bzw. bei der persönlichen Kommunikation mit der NMGD AG freiwillig zur Verfügung stellt (auch unter Beilegung von schriftlichen Dokumenten – insbesondere Kfz-Zulassung, Kfz-Kaufvertrag oder sonstiger Vertrag zur Sicherung der Kfz-Nutzung –)	Bearbeitung von Kundenbeschwerden und Zuschlagsmaximierung (Zuschlagsmaximierung gemäß § 17/A Abs. (3) und (5) Punkt c) VerbSchG, sowie gemäß § 7/A Abs (12) Verordnung des Ministers für Wirtschaft und Verkehr Nr. 36/2007 (III. 26.) GKM) die Anwendung der Tonaufnahme begründet das mit einem Test zur Interessenabwägung untermauerte berechnete Interesse des Datenverantwortlichen und des Kunden	5 Jahre (Allgemeine Verjährungsfrist bei bürgerlichen Rechtsansprüchen gemäß § 17/A Abs. (7)VerbrSchG, bzw. § 6:22 Bürgerliches Gesetzbuch)

Diese Daten - mit Ausnahme der Abbilder - verarbeitet die NMGD AG, um Kundenbeschwerden zu bearbeiten bzw. damit die Kundenkommunikation den Verbraucherschutzvorschriften - bei Anträgen auf Zuschlagsmaximierung der Verordnung des Ministers für Wirtschaft und Verkehr Nr. 36/2007 (III.26.) GKM - entspricht bzw. um eine effiziente und kundenfreundliche Bearbeitung zu realisieren. Die Erfassung der personenbezogenen Daten erfolgt mit einer Tonaufnahme des Gesprächs mit dem Kunden, aufgrund eines Interessenabwägungstests zur Untermauerung der an die Tonaufnahme geknüpften berechtigten Interessen der NMGD AG und des Kunden. Dieser Test ist unter dem Menüpunkt nemzetiudij.hu/Adatvédelem zu finden oder kann vor Beginn der Sachbearbeitung von dem die persönliche Sachbearbeitung vornehmenden Mitarbeiter der NMGD AG angefordert werden.

Die Aufnahme eines Protokolls erfolgt auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden.

IV. In die Datenverarbeitung seitens des Datenverantwortlichen einbezogene Personen, Auftragsverarbeiter:

Zur Datenverarbeitung sind die Mitarbeiter des persönlichen Kundendienstes der NMGD AG und der Leiter des persönlichen Kundendienstbereichs berechtigt. An der Datenverarbeitung ist kein Auftragsverarbeiter beteiligt.

Kontaktdaten des Datenverantwortlichen:

Sitz: 1134 Budapest, Váci út 45 Gebäude B,

Korrespondenzadresse: 1380 Budapest, Pf. 1170,

Tel.: +36 1 4368 000

E-Mail: ugyfel@nemzetiudij.hu

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten des Datenverantwortlichen:

dpo@nemzetiudij.hu,

Tel.: +36 1 4368 000

Über weitere Informationen zum Datenschutzbeauftragten können Sie sich unter dem Menüpunkt www.nemzetiudij.hu/Adatvédelem oder persönlich bei unseren Kundendienstmitarbeitern informieren.

V. Sie als Kunden haben in Verbindung mit der Datenverarbeitung die folgenden Rechte:

1. **Recht auf Auskunft.** Artikel 15 Abs. 1 DSGVO und § 14 des Informationsgesetzes entsprechend können Sie eine Auskunft über die von der NMGD AG verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. In diesem Fall schickt die NMGD AG die folgenden Informationen an die von Ihnen angegebene Kontaktadresse (E-Mail-Adresse, Korrespondenzadresse):

- welche personenbezogenen Daten von Ihnen verarbeitet werden;
- die Verarbeitungszwecke;
- die Dauer der Datenverarbeitung;
- die Ihnen im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung zustehenden Rechte;
- über das Recht der Einreichung einer an die Nationale Behörde für Datenschutz und Informationsfreiheit („Datenschutzbehörde“) gerichteten Beschwerde.

2. **Recht auf Erhalt einer Kopie.** Aufgrund von Artikel 15 Abs. 3 und 4 DSGVO und § 14 des Informationsgesetzes können Sie eine Kopie von den durch die NMGD AG verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. In diesem Fall schickt die NMGD AG die personenbezogenen Daten an die von Ihnen angegebene Kontaktadresse (E-Mail-Adresse, Korrespondenzadresse), welche die NMGD AG von Ihnen verwaltet.

Bei der Anfertigung der Tonaufnahme sichert Ihnen die NMGD AG auf Ihren Wunsch hin, innerhalb von 30 Tagen bei ihrem Kundendienst kostenlos die Möglichkeit, die Tonaufnahme zu einem vorher vereinbarten Zeitpunkt anzuhören bzw. stellt Ihnen pro Tonaufnahme einmal eine Kopie von der Tonaufnahme bereit. Wenn Sie das beantragen, stellt Ihnen die NMGD AG die von der Tonaufnahme erstellte Kopie auf elektronischem Wege zur Verfügung. Ihre Rechte können Sie zusammen und auch gesondert ausüben. Die Voraussetzung für die Ausgabe der Tonaufnahme ist allein die, dass die NMGD AG Ihre Identität feststellen kann.

Bei der Bearbeitung einer Beschwerde, in Verbindung mit der von der Sachbearbeitung auch ein Protokoll aufgenommen wurde, übergibt Ihnen unser Mitarbeiter ein Exemplar des Protokolls.

Im Bezug auf das Abbild des Kunden und die Aufnahmen durch die im Kundendienstraum installierten Kameras kann die betroffene Person die Aufnahmen sperren (bzw. einschränken) lassen. Dafür reicht es, wenn sie sich auf seine rechtlichen Interessen bezieht, eine Bescheinigung ist dafür nicht notwendig. Ein rechtliches Interesse der betroffenen Person ist nicht nur durch das Wenden an eine Behörde gegeben. Eine gesperrte Aufnahme kann auch länger als 30 Tage gespeichert werden. Wenn die betroffene Person eine Kopie der Aufnahme verlangt, muss sie dafür keinen Grund angeben.

3. **Recht auf Berichtigung.** Aufgrund von Artikel 16 DSGVO und § 14 des Informationsgesetzes werden auf Ihren Antrag hin Ihre personenbezogene Daten von uns Ihrem Wunsch entsprechend geändert bzw. vervollständigt.

4. **Recht auf Löschung.** Sie können verlangen, dass wir Ihre personenbezogenen Daten löschen, wenn deren Verarbeitungszweck laut vorliegender Information realisiert wurde oder wenn die Datenverarbeitung unrechtmäßig erfolgte.

5. **Recht zur Einschränkung der Verarbeitung.** Sie können in folgenden Fällen die Einschränkung der Datenverarbeitung verlangen:

- wenn Sie die Richtigkeit der personenbezogenen Daten bestreiten, schränken wir die Datenverarbeitung so lange ein, bis die NMGD AG die Richtigkeit der personenbezogenen Daten kontrolliert;
- die Datenverarbeitung ist unrechtmäßig und Sie lehnen die Löschung der Daten ab und fordern anstelle dessen die Einschränkung ihrer Verarbeitung;
- die NMGD AG benötigt die personenbezogenen Daten nicht mehr, doch Sie beanspruchen sie zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

In Ihrem Antrag auf Einschränkung der Datenverarbeitung ist auch anzugeben, aus welchem Grund Sie die Einschränkung verlangen. Die NMGD AG erfüllt Ihren Antrag auf Einschränkung der Datenverarbeitung, indem sie die personenbezogenen Daten von allen anderen personenbezogenen Daten gesondert aufbewahrt. So speichert sie die elektronischen Datenbestände beispielsweise auf externen Datenträgern und die Dokumente in Papierform in einem gesonderten Ordner.

6. **Gemeinsame Regeln der Rechtsausübung.** Die NMGD AG erfüllt Ihren Antrag spätestens innerhalb eines Monats, wobei diese Frist um höchstens zwei Monate verlängert werden kann.

Bei einer Verweigerung der Antragserfüllung informiert die NMGD AG Sie innerhalb eines Monats nach Eingang des Antrags über die Gründe der Verweigerung und über die Möglichkeit, bei der Datenschutzbehörde eine Beschwerde einzureichen oder einen gerichtlichen Rechtsbehelf einzulegen.

Wenn die NMGD AG begründete Zweifel an der Identität der den Antrag einreichenden Person hat, behält sich das Recht vor, die Einreichung von Informationen zu fordern, die zur Bestätigung der Identität der betroffenen Person notwendig sind. Als ein solcher Fall kann insbesondere angesehen werden, wenn die betroffene Person von ihrem Recht auf Erhalt einer Kopie Gebrauch macht, bei dem es begründet ist, dass die NMGD AG sich davon überzeugt, dass der Antrag von der berechtigten Person stammt.

VI. Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung

Wenn die Datenverarbeitung der NMGD AG Ihrer Ansicht nach nicht den gesetzlichen Anforderungen entspricht, können Sie ein Verfahren der Datenschutzbehörde (Korrespondenzadresse: 1530 Budapest, Pf.: 5, E-Mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) anregen.

Außerdem haben Sie das Recht, sich wegen der Datenverarbeitung der NMGD AG an ein Gericht zu wenden. Den Prozess können Sie – nach eigener Wahl – auch bei dem Ihrem Wohnsitz oder Ihrem Aufenthaltsort gemäß zuständigen Gerichtshof einleiten.

Datum: 11. August 2020