



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

Sehr geehrter Kunde!

Das Ziel dieser Informationen ist es, einer den telefonischen Kundendienst („Contact Center“) 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 telefonischen Kundendienst eine entsprechend detaillierte und verständliche Auskunft zu gewähren.

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 Zusatzgebühreneinzahlung 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 muss bei der Erledigung dieser Tätigkeit den Vorschriften des Gesetzes Nr. CLV von 1997 über den Verbraucherschutz („Verbraucherschutzgesetz“ bzw. „VerbrSchG“) entsprechend zur Bearbeitung der Kundenbeschwerden einen telefonischen Kundendienst betreiben. Die NMGD AG gewährt über den telefonischen Kundendienst auf Anfrage auch Auskunft zu den Leistungen des E-Vignetten- bzw. E-Maut-Systems.

Die NMGD AG muss bei ihrer 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.

¹ | aufgrund des Gesetzes Nr. I von 1988 über den Straßenverkehr bzw. der Verordnung Nr. 45/2020. (XI. 28.) ITM des Ministeriums für Innovation und Technik über die Autobahnen, Schnellstraßen und Hauptstraßen, die gegen Zahlung einer Benutzungsgebühr genutzt werden können, und über die Höhe der Gebühr („Gebührenverordnung“)

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



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: im Sinne der Vorschriften von § 17/B Abs. 3 VerbrSchG das Erfassen der telefonisch getätigten mündlichen Beschwerde bzw. der telefonischen Kommunikation zwischen der NMGD AG und dem Kunden in dem durch die NMGD AG genutzten geschlossenen und sicheren System.

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

Benennung der personenbezogenen Daten	Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung	Dauer der Datenverarbeitung
Kennzeichen	Bearbeitung von Kundenbeschwerden bzw. mündliche Kommunikation mit dem Kunden, Gewährung von Dienstleistungen gemäß der Gebührenverordnung, Sachbearbeitung im Zusammenhang mit den Zusatzgebühren (§ 17/A Abs. 3 VerbrSchG; Deckelung der Zusatzgebühren laut §§ 14 und 15 der Gebührenverordnung, Begleichung der Zusatzgebühren mit dem Kauf der Jahresvignette (§ 16) und Erbringung sonstiger Dienstleistungen durch den Datenverantwortlichen für den Kunden, die aufgrund der §§ 18 und 19 der Gebührenverordnung erbracht werden dürfen),	5 Jahre (§ 17/A Abs. 7 VerbrSchG)
Name und Wohnanschrift des Kunden	Bearbeitung von Kundenbeschwerden bzw. mündliche Kommunikation mit dem Kunden, Erbringung von Dienstleistungen laut Gebührenverordnung bzw. Sachbearbeitung im Zusammenhang mit den Zusatzgebühren (§ 17/A Abs. 3 und 5 VerbrSchG; Deckelung der Zusatzgebühren laut §§ 14 und 15 der Gebührenverordnung, Begleichung der Zusatzgebühren mit dem Kauf der Jahresvignette (§ 16) und Erbringung sonstiger Dienstleistungen durch den Datenverantwortlichen für den Kunden, die aufgrund der §§ 18 und 19 der Gebührenverordnung erbracht werden dürfen)	5 Jahre (§ 17/A Abs. 7 VerbrSchG)



alle sonstigen als personenbezogene Daten anzusehenden Daten, die der Kunde der NMGD AG bei der Bearbeitung von Beschwerden bzw. bei der telefonischen Kommunikation mit der NMGD AG freiwillig zur Verfügung stellt	Bearbeitung von Kundenbeschwerden bzw. mündliche Kommunikation mit dem Kunden, Erbringung von Dienstleistungen laut Gebührenverordnung bzw. Sachbearbeitung im Zusammenhang mit den Zusatzgebühren (§ 17/A Abs. 3 und 5 VerbrSchG; Deckelung der Zusatzgebühren laut §§ 14 und 15 der Gebührenverordnung, Begleichung der Zusatzgebühren mit dem Kauf der Jahresvignette (§ 16) und Erbringung sonstiger Dienstleistungen durch den Datenverantwortlichen für den Kunden, die aufgrund der §§ 18 und 19 der Gebührenverordnung erbracht werden dürfen)	5 Jahre (§ 17/A Abs. 7 VerbrSchG)
--	--	-----------------------------------

Diese Daten verarbeitet die NMGD AG, um Kundenbeschwerden zu erledigen bzw. damit die Kundenkommunikation mit den Verbraucherschutzvorschriften und der Gebührenverordnung konform ist und um des Weiteren für eine effiziente und kundenfreundliche Sachbearbeitung zu sorgen. Das Erfassen der personenbezogenen Daten erfolgt mittels Tonaufnahme des Gesprächs mit dem Kunden.

Die Rechtsgrundlage der Verarbeitung der personenbezogenen Daten bilden die oben angegebenen gesetzlichen Bestimmungen und berechtigten Interessen und so müssen Sie sich als Kunde darüber im Klaren sein, dass die Bearbeitung Ihrer Beschwerdesache ohne Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unmöglich wird.

IV. Personen, die seitens des Datenverantwortlichen in die Datenverarbeitung einbezogen werden:

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

Kontakt Daten 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

Kontakt Daten des Datenschutzbeauftragten des Datenverantwortlichen:

dpo@nemzetiudij.hu

Über weitere Informationen zum Datenschutzbeauftragten können Sie sich unter dem Menüpunkt www.maut-tarife.hu/Datenschutz 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 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 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. Die NMGD AG sichert Ihnen unter Anwendung der Vorschriften des Verbraucherschutzgesetzes auf Ihren Wunsch hin, innerhalb von 30 Tagen bei ihrem Kundendienst kostenlos die Möglichkeit, die Tonaufnahme 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. Die NMGD AG muss Sie zu Beginn der telefonischen Sachbearbeitung über die mit der Anfertigung, Aufbewahrung und Bereitstellung der Tonaufnahme verbundenen Pflichten der NMGD AG, sowie die individuelle Identifikationsnummer informieren.

3. Recht auf Berichtigung. Aufgrund von Artikel 16 DSGVO 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 Auskunft 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 geprüft hat;
- die Datenverarbeitung ist unrechtmäßig und Sie lehnen die Löschung der Daten ab und fordern anstelle dessen die Einschränkung ihrer Verarbeitung;
- die NMGDAG 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 sie 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 dahingehend überzeugt, dass der Antrag von der berechtigten Person stammt.

VI. Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung

Wenn die Datenverarbeitung der NMGD AG Ihrer Ansicht nach nicht die gesetzlichen Anforderungen erfüllt, können Sie ein Verfahren der Datenschutzbehörde (Korrespondenzadresse: 1363 Budapest, Pf.: 9, E-Mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) veranlassen.

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 nach zuständigen Gerichtshof einleiten.

Datum: Budapest, 21 Oktober 2021

Nationale Mauterhebung geschlossene Dienstleistungs-AG