

Datatilsynet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

4. juni 2024

Att.: Line Hedmann Jacobsen
Sendt pr. mail til lja@datatilsynet.dk

Vedr. Rejsekort som app (Datatilsynets j.nr. 2024-211-1298)

Jeg skal hermed på vegne af Rejsekort & Rejseplan A/S (herefter "RKR") besvare Datatilsynets henvendelse af 30. april 2024 i ovennævnte sag.

I vedhæftede Bilag 1 findes RKR's besvarelse af Datatilsynets 4 konkrete spørgsmål. Vedlagt findes desuden opdateret konsekvensanalyse for Rejsekort som app af 4. juni 2024 med tilhørende bilag.

Jeg vil indledningsvist kort beskrive baggrunden for Rejsekort som app, herunder for valget af leverandør.

Jeg vil derefter beskrive det arbejde, der har fundet sted ift. særligt opdateringen af konsekvensanalysen for Rejsekort som app, siden mødet med Datatilsynet af 15. april 2024. I den forbindelse er RKR blevet opmærksom på en fejl i privatlivspolitikken og konsekvensanalysen, som ikke afspejler den faktuelle behandling af personhenførbare lokationsdata i check ud situationen. Denne problemstilling behandles nærmere nedenfor.

Jeg skal desuden bemærke, ligesom ved den tidligere fremsendte version af konsekvensanalysen d. 21. maj 2024, at også denne opdaterede version indeholder fortrolige oplysninger om systemet, som ikke bør underlægges aktindsigt uden forudgående høring af RKR.

1. Kort om baggrunden for Rejsekort som app

RKR er ejet af de danske trafikvirksomheder og reguleret i kapitel IV i lov om trafikkselskaber. RKR har til formål på vegne af trafikvirksomhederne at drive og udvikle Rejsekort (et elektronisk billetsystem til bus, tog, letbane og metro) og Rejseplanen (et landsdækkende web- og app-baseret system til rejseplanlægning med offentlig transport), som er to vigtige komponenter for brugerne af den kollektive transport i Danmark.

Ifølge bemærkningerne til lov om trafikkselskaber skal RKR understøtte en udvikling af rejseplanssystemet sammen med rejsekortsystemets funktioner for at skabe én samlet digital mobilitetsløsning, hvor rejseplanlægning, booking, billetsalg og betaling kan tilgås via én samlet løsning på tværs af offentlige og private transportformer. Det følger af den forretningsplan og heri indeholdte strategi, som RKR i henhold til § 27, stk. 9, skal udarbejde, at dette skal ske via en app til brugernes mobiltelefoner.

RKR får løbende gennemført kundetilfredshedsundersøgelser med de eksisterende systemer og produkter. I forhold til det eksisterende fysiske Rejsekort har tilbagemeldingerne fra kunderne særligt peget på følgende forbedringspotentialer:

- 1) Kunderne har behov for hjælp med at huske check ud ved endt rejse
- 2) Kravet om at foretage skifte check ind ved skift mellem transportmidler i kollektiv transport under rejsen forringer kundeoplevelsen og indebærer risiko for at blive pålagt en kontrolafgift



- 3) Langt de fleste kunder ønsker at anvende deres mobiltelefon, som de altid har på sig frem for at huske på at medbringe det fysiske Rejsekort på rejsen

Rejsekort som app adresserer disse behov for at opfylde selskabets strategiske målsætning om at gøre det nemmere og mere tilgængeligt at bruge kollektiv transport i Danmark. Rejsekort som app kan således hjælpe kunden med at checke ud, når kunden forlader kollektiv transport. Dette kan ske ved kundens aktive brug af Smart check ud-funktionen, hvorved systemet automatisk checker kunden ud. Derudover sender systemet en notifikation om manglende check ud til kundens enhed (en push-notifikation), hvis kunden fortsat er checket ind samtidig med at kundens adfærd afspejler, at denne formentligt har forladt kollektiv transport.

Kunden behøver heller ikke foretage et skifte check-ind under rejsen, da Rejsekort som app selv udregner kundens rejse via systemets "journey mapping"-funktionalitet, som sammenholder GPS-signalet og aktivitetsdata fra kundens mobiltelefon med køreplansdata fra Rejseplanen.

Der er gennemført en kundetilfredshedsundersøgelse af Rejsekort som app efter lanceringen, der bekræfter at løsningen giver kunderne de efterspurgte fordele. NPS (Net Promotor Score) for Rejsekort som app er 50, sammenlignet med det nuværende Rejsekort system hvor NPS er 10.

For mere information om Rejsekort som app henvises til besvarelsen af Datatilsynets spørgsmål i vedhæftede bilag samt til konsekvensanalysen beskrivelser generelt.

2. Kort om valget af leverandør

Erfaringerne fra store offentlige it-projekter i Danmark og internationalt herunder udviklingen af det eksisterende Rejsekort-system viser, at det er afgørende for RKRPs realisering af forretningsplanen at finde et velafprøvet standardsystem, således at der kun i begrænset omfang var behov for specialtilpasning og -udvikling af løsningen til danske forhold.

RKRPs gennemførte derfor i 2022/23 et EU-udbud af en rammeaftale om Software-as-a-Service løsninger til kollektiv transport. Rammeaftalen blev tildelt til fire leverandører, som alle leverer mobilitetsløsninger forskellige steder i Europa. I udbuddet indgik en række mindstekrav om overholdelse af GDPR og sikkerhed, herunder om overholdelse af principperne om databeskyttelse gennem design og standardindstillinger og dataminimering. Rammeaftalens databehandlersaftale var ligeledes baseret på Datatilsynets skabelon.

RKRPs gennemførte herefter i sommeren og efteråret 2023 et mini-udbud om Rejsekort som app og modtog bud fra tre af leverandørerne på rammeaftalen. Valget faldt på den schweiziske leverandør, FAIRTIQ AG (herefter "FAIRTIQ"), der leverede den mest overbevisende løsning fsva. både nøjagtighed i journey mapping og brugeroplevelsen for såvel slutkunder som kundecentermedarbejdere hos trafikvirksomhederne.

FAIRTIQ's løsning anvendes i dag til billetløsninger i Schweiz, Østrig, Tyskland og Frankrig, og der er gennemført mere end 100 mio. rejser i de pågældende områder, der alle er underlagt samme eller tilsvarende databeskyttelsesretlige regler som i Danmark. Der er således tale om en gennemprøvet løsning af høj kvalitet, hvor beskyttelsen af personoplysninger er en grundlæggende forudsætning for systemet.

3. Opfølgning efter mødet med Datatilsynet den 15. april 2024

På mødet mellem Datatilsynet og RKRPs pegede Datatilsynet på nogle overordnede it-tekniske og databeskyttelsesretlige forhold, som RKRPs med fordel kunne overveje, inden appen bliver åbnet for et større antal brugere, herunder spørgsmål om databeskyttelse i design, behandlingsgrundlag, dataminimering og hvordan man forklarer de juridiske forhold på en forståelig og korrekt måde til brugerne.



RKRK har på denne baggrund foretaget en fornyet vurdering af behandlingen af personoplysninger i Rejsekort som app efter databeskyttelsesforordningens regler. I den forbindelse har RKRK inddraget FAIRTIQ for derved at sikre, at beskrivelserne om de faktuelle forhold i løsningen er fuldstændig korrekt gengivet. Det har i denne forbindelse været nødvendigt at opdatere konsekvensanalysen for Rejsekort som app. Opdateringen sker som følge af et behov for at præcisere nogle af beskrivelserne af behandlingen af lokationsoplysninger, da disse kunne give anledning til misforståelser i den tidligere version af konsekvensanalysen. I dette arbejde er RKRK blevet betrykket i, at:

- Rejsekort som app udelukkende indsamler kundens lokations- og aktivitetsdata når der behov herfor for at kunne levere rejsekortydelsen. Dvs. at der alene sker en indsamling af lokationsdata i forbindelse med kundens brug af appen, hvilket vurderes at være i fuld overensstemmelse med de databeskyttelsesretlige regler.
- Dette gælder uanset om der er tale om en mobiltelefon med Android eller iOS styresystem. Der er således ingen forskel i indsamlingen af data mellem de to styresystemer i Rejsekort som app, til trods for, at det for iOS enheder er nødvendigt for kunden at acceptere tilladelsen til at spore lokationsoplysninger "Tillad altid", hvor det er nok at tillade "Ved brug" for Android enheder.

Efter mødet med Datatilsynet er RKRK blevet opmærksom på en fejl i den tidligere version af konsekvensanalysen og privatlivspolitikken der fremgår i appen. Fejlen består i, at det står beskrevet, at lokationsoplysninger, som grundet kundens manglende rettidige check ud blev indsamlet efter kundens afslutning af rejsen med kollektiv transport (herefter kaldet: "meroplysninger"), blev anonymiseret efter, rejsens sluttidspunkt var blevet beregnet. Det fremgik således, at det alene var det indsamlede data indtil tidspunktet for den beregnede afslutning af rejsen med kollektiv transport, som efterfølgende blev behandlet i personhenførbare form.

Selskabet har imidlertid fået klarlagt at den faktuelle behandling af meroplysningerne opbevares og behandles i *pseudonymiseret* og ikke *anonymiseret* form i systemet. RKRK har på den baggrund lavet en fornyet vurdering af behandling af specifikt disse oplysninger, idet det således ikke i den oprindelige konsekvensanalyse var vurderet, hvorvidt denne behandling lovligt kunne foretages.

Som det fremgår af den vedlagte opdaterede konsekvensanalyse, er det RKRK's vurdering, at der er gyldig hjemmel til behandlingen af de registrerede "meroplysninger", jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f. Formålene med behandlingen er 1) kundeservicehensyn, herunder muligheden for at behandle en anmodning om berigtigelse af rejsedata, 2) fraud hensyn, muligheden for at kunne imødegå og forhindre misbrug af Rejsekort som app, og 3) systemrettelser (bug fixes), dersom data viser fejl i løsningens ruteberegning. Det er vurderingen, at behandlingen for at opnå disse formål kan ske væsentligt hurtigere end 36 måneder, som ellers er den generelle slettefrist for behandlingen af personoplysninger i Rejsekort som app. For at skabe mest mulig tryghed for kunderne i brugen af Rejsekort som app, har RKRK i samarbejde med FAIRTIQ vurderet, at "meroplysningerne" i en begrænset periode på op til 2 måneders varighed kan behandles til de nævnte formål, hvorefter data vil blive slettet.

På ovenstående baggrund er der behov for at foretage systemændringer i Rejsekort som app, der sikrer at "meroplysninger" alene findes i personhenførbare form i 2 måneder fra tidspunktet for registreringen. RKRK har således bestilt den nødvendige systemændring hos FAIRTIQ, og vil derfor afvente den fortsatte udrulning af Rejsekort som app til flere kunder, indtil løsningen er udviklet, testet og sat i produktion i Rejsekort som app.

Det konstaterede forhold giver endvidere anledning til at foretage de nødvendige rettelse i både vilkår og privatlivspolitik for Rejsekort som app. Derudover vil RKRK kontakte den nuværende begrænsede kundegruppe som er registreret i Rejsekort som app med oplysning om forholdet og den planlagte løsning. Derved gives kunderne mulighed for at undlade at fortsætte med at bruge løsningen indtil forholdet er rettet.

RKRK vil sørge for hurtigst muligt at foretage de nødvendige rettelse i privatlivspolitikken og vilkår for Rejsekort som app, samt sende kunderne den nødvendige orientering.



RejseBillet



REJSEKORT



REJSEPLANEN

---ooo000ooo---

Såfremt Datatilsynet måtte have spørgsmål eller bemærkninger til ovenstående, eller til de fremsendte dokumenter, står vi til rådighed for afklaring.

Bilag

- Bilag 1: RKRPs besvarelse af Datatilsynets 4 spørgsmål af 30. april 2024
- Konsekvensanalyse for Rejsekort som app af 4. juni 2024 med underliggende bilag 1-10

Med venlig hilsen

Nicolai Ehlers Bloksted
DPO