

Datenschutzerklärung SBB.

Die vorliegende Datenschutzerklärung gilt für die Bearbeitung personenbezogener Daten durch die SBB im Geltungsbereich des Schweizerischen Datenschutzgesetzes wie auch der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union.

Sie gibt Ihnen die wichtigsten Informationen, die Sie wissen müssen: welche Daten wir bearbeiten, für welchen Zweck wir sie benötigen, wie wir sie schützen, welchen Mehrwert Sie von der Datenbearbeitung haben und wie Sie dieser widersprechen können. Kommen weitere Datenschutzerklärungen zum Einsatz - beispielsweise für Apps - werden diese aufgeführt.

Datenschutz auf einen Blick.

Allgemeine Personendaten.

Wir bearbeiten allgemeine Personendaten über Sie, z.B. Name und Kontaktdaten.

Beispiel: Wir senden Ihnen ein Billett, das Sie online bestellt haben, an Ihre E-Mail-Adresse.

Standortdaten.

Wir bearbeiten Ihre Standortdaten.

Beispiel: Unsere App verwendet für einen Routenvorschlag Ihren aktuellen Standort, sofern Sie diese Funktionalität auf Ihrem Smartphone freigeschaltet haben.

Überlassene Daten.

Wir bearbeiten Personendaten, die Sie uns zur Verfügung stellen.

Beispiel: Sie geben bei der Billettbestellung in unserem Webshop Ihre E-Mail-Adresse an.

Erhobene Daten.

Wir bearbeiten Personendaten, die wir über Sie erheben.

Beispiel: Wir fragen die Spracheinstellung Ihres Browsers ab, wenn Sie unseren Webshop aufrufen.

Erhaltene Daten.

Wir bearbeiten Personendaten über Sie, die wir von Dritten erhalten.

Beispiel: Sie kaufen an der Verkaufsstelle Ihres regionalen Transportunternehmens ein Halbtax, das Sie auch für Reisen mit uns verwenden.

Marketing.

Wir nutzen Ihre Personendaten für Marketing und Werbung.

Beispiel: Wir stellen Ihnen unseren Newsletter zu, den Sie abonniert haben.

Produktentwicklung.

Wir nutzen Ihre Personendaten für die Entwicklung und Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen.

Beispiel: Aufgrund einer Onlineumfrage erkennen wir das Bedürfnis nach einem neuen Angebot.

Profiling.

Wir analysieren Ihr Verhalten und treffen Annahmen über Ihre Interessen und Präferenzen.

Beispiel: Sofern Sie dies nicht ablehnen, werten wir Ihre Billettkäufe aus, um Angebote in unserem Newsletter auf Sie zuschneiden zu können.

Datenweitergabe.

Wir geben Ihre Personendaten an andere Unternehmen weiter, die selber entscheiden können, wie sie die Daten nutzen.

Beispiel: Wir übergeben eine unbezahlt gebliebene Rechnung an ein Inkassounternehmen.

Weltweit.

Wir bearbeiten Ihre Personendaten auch ausserhalb der Schweiz und der EU.

Beispiel: Ein IT-Experte in den USA unterstützt uns bei Problemen auch in der Nacht und greift hierfür auf einen Datenspeicher in der Schweiz zu.

Dieses Video wird von einer Drittplattform zur Verfügung gestellt. Um das Video abzuspielen, akzeptieren Sie die «Cookies für Marketingzwecke» in den Cookie-Einstellungen. Laden Sie die Seite anschliessend neu. Zu den Cookie-Einstellungen

Video laden und abspielen.

Die Unternehmen des Öffentlichen Verkehrs gehen mit Ihren Daten vertrauensvoll um.

Der Schutz Ihrer Persönlichkeit und Ihrer Privatsphäre ist uns, den Unternehmen des Öffentlichen Verkehrs, ein wichtiges Anliegen. Wir garantieren Ihnen eine gesetzeskonforme Bearbeitung Ihrer Personendaten nach den geltenden Bestimmungen des Datenschutzrechts. Die Unternehmen des Öffentlichen Verkehrs setzen mit folgenden Grundsätzen ein Zeichen für den vertrauensvollen Umgang mit Ihren Daten.

Sie entscheiden selbst über die Bearbeitung Ihrer persönlichen Daten.

Sie können innerhalb des rechtlichen Rahmens die Datenbearbeitung jederzeit ablehnen beziehungsweise Ihre Zustimmung dazu widerrufen oder Ihre Daten löschen lassen. Sie haben immer die Möglichkeit, anonym, also ohne Erfassung Ihrer Personendaten, zu reisen.

Bei der Bearbeitung Ihrer Daten bieten wir Ihnen einen Mehrwert.

Die Unternehmen des Öffentlichen Verkehrs nutzen Ihre Personendaten, um Ihnen entlang der Mobilitätskette Mehrwerte zu bieten (z.B. massgeschneiderte Angebote und Informationen, Unterstützung oder Entschädigung im Störfall). Ihre Daten werden somit nur für die Entwicklung, Erbringung, Optimierung und Auswertung unserer Leistungen oder für die Pflege der Kundenbeziehung verwendet.

Ihre Daten werden nicht verkauft.

Eine Bekanntgabe Ihrer Daten erfolgt nur gegenüber ausgewählten, in dieser Datenschutzerklärung aufgeführten Dritten und nur zu den explizit genannten Zwecken. Beauftragen wir Dritte mit der Datenbearbeitung, werden diese vertraglich zur Einhaltung unserer datenschutzrechtlichen Standards verpflichtet.

Wir gewährleisten Ihnen Sicherheit und Schutz für Ihre Daten.

Die Unternehmen des Öffentlichen Verkehrs garantieren den sorgsamen Umgang mit Kundendaten sowie die Sicherheit und den Schutz Ihrer Daten. Wir stellen die erforderlichen organisatorischen und technischen Vorkehrungen dazu sicher.

Ihre Daten - Ihre Rechte.

Die folgenden Rechte stehen Ihnen in Bezug auf Ihre Daten zu. Sie können jederzeit davon Gebrauch machen.

- Auskunft über Ihre gespeicherten Personendaten
- Berichtigung, Ergänzung, Sperrung oder Löschung Ihrer Personendaten (falls wir Ihre Daten aus gesetzlichen Aufbewahrungspflichten erst später löschen können, werden sie in der Zwischenzeit gesperrt)
- Ihr Kundenkonto löschen oder löschen lassen
- Der Verwendung Ihrer Daten zu Marketingzwecken widersprechen
- Ihre Einwilligung für künftige Datenbearbeitung widerrufen
- Übertragung Ihrer Daten

Ihr Auskunfts- und Löschgesuch können Sie uns über das Webformular zustellen.

Zudem steht Ihnen das Recht zu, Ihre Bedenken oder Fragen jederzeit beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten einzubringen.

Verantwortung für Ihre Datenbearbeitung.

Die SBB ist für die Bearbeitung Ihrer Daten verantwortlich. Wir sind als Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs von Gesetzes wegen verpflichtet, sogenannte Direkte Verkehre (NDV) durchzuführen.

Zu diesem Zweck und für weitere in dieser Datenschutzerklärung beschriebene Zwecke erfolgt innerhalb der Transportunternehmen (TU) und Verbünden des öffentlichen Verkehrs sowie mit Dritten, welche ÖV-Sortiment vermitteln, ein Austausch bestimmter Daten und deren zentrale Speicherung in von allen Transportunternehmen und Verbünden des öffentlichen Verkehrs gemeinsam betriebenen Datenbanken. Wir sind daher für einzelne Datenbearbeitungen gemeinsam mit diesen Transportunternehmen und Verbünden verantwortlich.

Weitere Informationen zu den einzelnen Datenbearbeitungen finden Sie im Abschnitt «Datenaustausch innerhalb des Direkten Verkehrs».

Rechtliche Rahmenbedingungen.

Es gibt klare rechtliche Vorschriften für die Nutzung von personenbezogenen Daten, auf die wir in dieser Datenschutzerklärung immer wieder verweisen. Sie beziehen sich auf das geltende Recht in der Schweiz und die EU Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO).

Das geltende Recht schreibt uns vor, bestimmte Daten von Ihnen aufzubewahren. Auf Anfragen der Strafverfolgungsbehörden oder anderer Behörden sind wir verpflichtet, einige dieser Daten offenzulegen.

Beispiel:

- Bei der Verbindung mit SBB WiFi müssen wir entsprechend dem Bundesgesetz betreffend die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (BÜPF) sowie der dazugehörigen Verordnung (VÜPF) Verbindungsdaten und Identifikationsdaten aufbewahren und im Bedarfsfall offenlegen.
- Das Bundesgesetz über die Bekämpfung der Geldwäscherei und der Terrorismusfinanzierung (Geldwäschereigesetz, GwG) verpflichtet uns dazu, Kunden- und Transaktionsdaten für einen bestimmten Zeitraum aufzubewahren.

Ihr Kontakt bei Fragen zum Datenschutz.

Nutzen Sie unsere Kontaktformulare:

- Zum Formular für Auskunfts- und Löschbegehren
- Zum Formular für allgemeine Anfragen zum Datenschutz

Oder wenden Sie sich vertrauensvoll auf dem Postweg an uns:

SBB AG
Fachstelle Datenschutz
Hilfikerstrasse 1
3000 Bern 65

So erreichen Sie unsere Datenschutzvertretung in der EU
MLL Brussel SPRL
222, Av. Louise
1050 Bruxelles
Belgien

Weshalb bearbeiten wir Personendaten?

Uns ist bewusst, wie wichtig Ihnen der sorgfältige Umgang mit Ihren Personendaten ist. Sämtliche Datenbearbeitungen erfolgen nur zu spezifischen Zwecken. Diese können sich beispielsweise aus technischer Notwendigkeit, vertraglichen Erfordernissen, gesetzlichen Vorschriften, überwiegendem Interesse, das heisst aus legitimen Gründen, oder aus Ihrer ausdrücklichen Einwilligung ergeben.

Wir erheben, speichern und bearbeiten Personendaten, soweit dies erforderlich ist, etwa für die Verwaltung der Kundenbeziehung, den Vertrieb unserer Produkte und die Erbringung unserer Dienstleistungen, die Abwicklung von Bestellungen und Verträgen, den Verkauf und die Rechnungsstellung, die Beantwortung von Fragen und Anliegen, die Information zu unseren Produkten und Dienstleistungen sowie deren Vermarktung, die Unterstützung bei technischen Angelegenheiten sowie die Evaluation und die Weiterentwicklung von Dienstleistungen und Produkten.

Für detailliertere Informationen, welche Daten zu welchen Zwecken bearbeitet werden, lesen Sie bitte die nachfolgenden Abschnitte.

Arten von Daten - welche wir speichern und wie sie eingesetzt werden.

Daten beim Kauf von Leistungen.

Beim Kauf von Dienstleistungen und Produkten, zum Beispiel Abonnemente oder Billette, benötigen wir - je nach Produkt und Kaufkanal - personenbezogene Angaben:

- Name, Geschlecht und Geburtsdatum der kaufenden bzw. reisenden Person
- Persönliches Foto
- Kontaktdetails (E-Mail-Adresse, Adresse, Telefonnummer)
- Kundennummern
- Abobesitz
- Zahlungsmitteldetails
- Zustimmung zu den AGB
- Details zum Produkt:
- Art des gekauften Produkts oder der gekauften Dienstleistung
- Preis
- Ort, Datum und Zeitpunkt des Kaufs
- Kaufkanal (online, mobile, Billettautomat, Schalter usw.)
- Reisedatum resp. Geltungsdauer sowie Abfahrtszeit
- Geltungsbereich resp. Start-, Via- und Zielort

Um sicherzustellen, dass wir Sie auf dem Postweg stets erreichen können, gleichen wir Ihre Adresse - sofern Sie dafür bei der schweizerischen Post zugestimmt haben - mit der Post ab und aktualisieren sie gegebenenfalls.

Diese Daten setzen wir ein, um ihnen vertragsnotwendige Informationen zuzustellen (z.B. Informationen zur Erneuerung usw.). Ausserdem werden die Daten in einer zentralen Datenbank (NOVA) gespeichert und können für Marketing- und Marktforschungszwecke verwendet werden, sofern sie zugestimmt haben.

Die Daten werden verwendet, um unter den Unternehmen und Verbänden des Nationalen Direkten Verkehrs die durch den Erwerb von Fahrausweisen erzielten Einnahmen gerecht zu verteilen.

Darüber hinaus werden die Daten im Rahmen der Fahrausweiskontrolle verwendet, um den Inhaber eines personalisierten Fahrausweises zu identifizieren und missbräuchliche Verwendungen zu vermeiden (Näheres dazu finden Sie im Abschnitt «Bei der Kontrolle von Leistungen» und im Abschnitt zur gemeinsamen Verantwortlichkeit im ÖV).

Die Daten werden auch zur Bereitstellung unseres Service Après Vente verwendet, um Sie bei Anliegen oder Schwierigkeiten zu identifizieren und unterstützen zu können sowie, um allfällige Entschädigungsansprüche abzuwickeln.

Schliesslich werten wir ihre Daten anonym aus, um das Gesamtsystem des ÖV bedürfnisorientiert weiterentwickeln zu können.

Werden Billette auf SBB Mobile, SBB Preview oder SBB.ch gekauft, werden die Verbindungen den gespeicherten Reisen hinzugefügt, damit wir Sie über die Reise informieren und ggf. Alternativrouten vorschlagen können. Für die Bereitstellung von Alternativrouten berücksichtigen wir auch Ihre Fahrplan-Präferenzen wie z.B. die Velomitnahme oder das barrierefreie Reisen.

In der Fahrplanabfrage können Sie Reisen speichern und so manuell zu den gespeicherten Reisen hinzufügen. Die gespeicherten Reisen werden während 10 Tagen aufbewahrt. Ob Sie Störungs- und Umsteigeinformationen

zu Ihren gespeicherten Reisen erhalten möchten, können Sie selber im Profil auf SBB Mobile oder SBB Preview einstellen.

Bei grenzüberschreitenden Reisen benachrichtigen wir Sie via E-Mail oder SMS über die bevorstehende Reise sowie allfällige Verspätungen oder Ausfälle. Von diesen Benachrichtigungen können Sie sich abmelden.

Bei Gruppenreisen benötigen wir zusätzliche Angaben zur Gruppe. Wir benachrichtigen Sie via E-Mail oder SMS über Ihre Gruppenreservation sowie allfällige Verspätungen oder Ausfälle. Falls Sie auf diese Benachrichtigungen verzichten möchten, können wir dies bei der Reservierung entsprechend anpassen.

Beim Kauf von Leistungen als Geschäftskunde über das Firmenportal sbb.ch/business (inkl. der App SBB Mobile) kann der Vertragspartner (Firma) zwecks interner Abrechnungs- und Kontrollprozesse auf sämtliche von ihren Mitarbeitenden gekauften Leistungen zugreifen.

Wird ein geschäftliches Zahlungsmittel verwendet, können dem Vertragspartner (Firma) zu Kontrollzwecken Angaben zur Kontosicherheit der SwissPass-Login-Konten der Mitarbeitenden mitgeteilt werden.

Verweis für commerce.sbb.ch

Für die Nutzung des SBB Onlineshops und alle dort eingebundenen rechtlichen Dokumente ist zusätzlich die jeweils aktuelle Seite <https://commerce.sbb.ch/> beziehungsweise <https://commerce.sbb.ch/de/agb> massgeblich. Bei Abweichungen, Fehlern oder Unklarheiten gilt die offizielle Online-Version.