

# **Datenschutzerklärung der ÖBB- Personenverkehr AG**

Datenschutzerklärung der ÖBB-Personenverkehr AG



<b>Unsere Botschaft .....</b>	<b>4</b>
<b>Unsere Datenschutzerklärung enthält Erläuterungen zu den nachfolgenden Themen .....</b>	<b>4</b>
<b>Wann gilt diese Datenschutzerklärung? .....</b>	<b>5</b>
<b>Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? .....</b>	<b>5</b>
<b>Was verstehen wir unter personenbezogenen Daten?.....</b>	<b>5</b>
<b>Anlässe, Zwecke und Quellen, aus denen personenbezogene Daten stammen sowie unsere Rechtsgrundlage .....</b>	<b>6</b>
<b>Information der betroffenen Personen nach den Artikeln 12ff der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).....</b>	<b>7</b>
<b>Speicherdauer .....</b>	<b>11</b>
<b>Ihre Rechte .....</b>	<b>13</b>
<b>Um welche Daten zu Ihrer Person geht es im Wesentlichen, wenn Sie bei uns ein Ticket oder Kundenkarte im Onlinebereich kaufen oder eine sonstige Leistung von uns in Anspruch nehmen?.....</b>	<b>14</b>
<b>Alles rund um die Validierung von Kundenkarten und Tickets .....</b>	<b>15</b>
<b>Alles rund um mein Kundenkonto.....</b>	<b>16</b>
<b>Alles rund um den ÖBB-Ticketshop und die ÖBB-App.....</b>	<b>17</b>
<b>Ticketvertrieb durch Dritte (über fremde Buchungsplattformen) .....</b>	<b>21</b>
<b>Alles rund um weitere Services .....</b>	<b>21</b>
<b>Fahrplanauskunft Scotty inkl. Push-Services (App/Web).....</b>	<b>21</b>
<b>Gesetzliche Information nach § 20 Abs. 3 Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz .....</b>	<b>23</b>
<b>ÖBB-Alexa Skill auf Amazon.....</b>	<b>24</b>
<b>Onboard Portal Railnet &amp; Railnet Regio .....</b>	<b>24</b>
<b>Nutzung von Google Maps.....</b>	<b>25</b>
<b>Erbringung eines Mobilitätsservices .....</b>	<b>25</b>
<b>Service Haus-Haus-Gepäck .....</b>	<b>26</b>
<b>Alles rund um Rail &amp; Drive .....</b>	<b>26</b>
<b>Direktmarketing - Allgemeine und personalisierte Werbeangebote.....</b>	<b>27</b>
<b>Anonymisierte Datenanalysen.....</b>	<b>30</b>
<b>Markt- und Meinungsforschung, Kundenumfragen.....</b>	<b>30</b>

---

<b>Cookies, Webanalyse und Social Media .....</b>	<b>31</b>
Einsatz von Cookies .....	31
Webanalyse PIWIK (Matomo).....	32
Social Media .....	33
<b>Unsere Qualitätsmaßnahmen .....</b>	<b>33</b>
<b>So schützen wir Ihre Daten .....</b>	<b>34</b>
<b>Einsatz von Auftragsverarbeitern.....</b>	<b>34</b>

## Unsere Botschaft

Kundenzufriedenheit hat für uns oberste Priorität. So ist uns der Schutz Ihrer Daten besonders wichtig. Für das Vertrauen, das Sie in uns setzen, indem Sie uns Ihre Daten zur Verarbeitung übergeben, bedanken wir uns. Zum Zeichen dafür, dass wir Ihre Rechte sowie Ihre Privatsphäre achten, haben wir unsere Grundsätze formuliert, die für uns bei der Verarbeitung Ihrer Daten gelten:

- Wir legen **großen Wert auf Transparenz** bei der Verarbeitung Ihrer Daten. Daher haben wir besonderes Augenmerk auf unsere Datenschutzerklärung gelegt, um Ihnen die notwendigen Informationen wie wir mit Ihren Daten umgehen, zukommen zu lassen.
- Es ist uns wichtig, dass Sie wissen, **zu welchen Zwecken** wir Ihre Daten verwenden und wann wir diese speichern. Wir informieren Sie in unserer Datenschutzerklärung wie und in welchem Umfang wir Ihre Daten verarbeiten.
- Wir verarbeiten Ihre Daten **nur im erforderlichen** Ausmaß und verwenden diese ausschließlich für rechtmäßige und gerechtfertigte Zwecke.
- In bestimmten Fällen fragen wir Sie, ob Sie in die Verwendung Ihrer Daten **einwilligen**. In diesen Fällen entscheiden Sie selbst, wie und wann wir Ihre Daten verwenden. Beispielsweise werden wir Ihnen nie unerwünscht elektronische Werbung zusenden.
- Auch fragen wir Sie in bestimmten Fällen auf unserer Website und in unserer App, ob Sie freiwillig bestimmte Informationen speichern möchten. Das kann von Vorteil sein, um Ihren nächsten Ticketkauf rascher durchführen zu können.
- Ebenfalls werden wir Ihnen nur auf Ihren Wunsch auf Sie zugeschnittene spezielle Angebote übersenden. **Die Entscheidung liegt bei Ihnen.**
- Unser Ziel ist es, uns laufend zu verbessern. **Wenden Sie sich an uns, wenn Sie Bedenken haben.**
- Wir leben unsere Grundsätze, ganz besonders im Bereich Datenschutz. Informieren Sie sich in den nächsten Abschnitten dieser Datenschutzerklärung, wie wir Ihre Daten im Zuge unserer unterschiedlichen Datenanwendungen verarbeiten.

## Unsere Datenschutzerklärung enthält Erläuterungen zu den nachfolgenden Themen

- Wann gilt diese Datenschutzerklärung? [→ 5]
- Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? [→ 5]
- Was verstehen wir unter „personenbezogenen Daten“? [→ 5]
- Anlässe, Zwecke und Quellen, aus denen personenbezogene Daten stammen sowie unsere Rechtsgrundlage [→ 6]
- Information der betroffenen Personen nach den Artikeln 12ff der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) [→ 7]
- Um welche Daten zu Ihrer Person geht es im Wesentlichen, wenn Sie bei uns ein Ticket oder eine Kundenkarte kaufen oder eine sonstige Leistung von uns in Anspruch nehmen? [→ 14]
- Alles rund um die Validierung von Kundenkarten und Tickets [→ 15]
- Alles rund um mein Kundenkonto [→ 16]
- Alles rund um den ÖBB-Ticketshop und die ÖBB-App [→ 17]

- Ticketvertrieb durch Dritte über fremde Buchungsplattformen [→ 21]
- Alles rund um weitere Services
  - Fahrplanauskunft Scotty inkl. Push-Service (App/Web) [→ 21]
  - ÖBB Alexa Skill [→ 24]
  - Onboard Portal Railnet & Railnet Regio [→ 24]
  - Nutzung von Google Maps [→ 25]
- Alles rund um Rail & Drive [→ 26]
- Direktmarketing und sonstige Aktivitäten [→ 27]
- Anonymisierte Datenanalysen [→ 30]
- Markt- und Meinungsforschung, Kundenumfragen sowie Usability Tests [→ 30]
- Webanalyse und Social Media [→ 31]
- Unsere Qualitätsmaßnahmen [→ 33]
- So schützen wir Ihre Daten [→ 34]
- Einsatz von Auftragsverarbeitern [→ 34]

### **Wann gilt diese Datenschutzerklärung?**

Unsere Datenschutzerklärung gilt für alle, die eines unserer Produkte oder Services in Anspruch nehmen, unsere Websites besuchen oder unsere Apps benutzen. Hierzu zählen: der Kauf eines Tickets inklusive Nebenleistungen wie z.B. Reservierung, Kauf einer Kundenkarte oder die Nutzung unserer Services.

Wir entwickeln unsere Leistungen, Dienstleistungen und Services ständig weiter. Deshalb werden wir auch die Datenschutzerklärung fortlaufend adaptieren. Wir stellen jedoch sicher, dass für Sie immer die jeweils aktuelle Version verfügbar ist.

### **Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung?**

Die ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV AG), FN 248742y, Am Hauptbahnhof 2, 1100 Wien, Telefon +43 1 93000 0 ist die datenschutzrechtlich Verantwortliche im Sinne von Artikel 4 Ziffer 7 DSGVO.

Die DSGVO versteht unter einem Verantwortlichen eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet.

### **Was verstehen wir unter personenbezogenen Daten?**

Unter personenbezogenen Daten verstehen wir alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „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 sonstigen Merkmalen im speziellen Einzelfall (zB Stimme) als gerade diese natürliche Person identifiziert werden kann. Darunter fallen daher jedenfalls jene Daten, die Ihnen als Kunden zugeordnet werden können. Beispielsweise sind Ihr Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Buchungscode, Ticketcode oder Ihre Kundennummer personenbezogene Daten.

## Anlässe, Zwecke und Quellen, aus denen personenbezogene Daten stammen sowie unsere Rechtsgrundlage

Die Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung nach Artikel 6 DSGVO besteht entweder in der Vertragserfüllung, in der Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung, Ihrer vorherigen Einwilligung oder unseren überwiegenden berechtigten Interessen, die auch die Verarbeitung zu einem weiteren Zweck miteinschließen kann.

Daten, die Ihrer Person zugeordnet werden können, können aus folgenden Anlässen, Zwecken und Quellen herrühren:

- Wenn Sie ein Produkt der ÖBB oder eines Kooperationspartners kaufen oder eine sonstige Dienstleistung in Anspruch nehmen (beispielsweise Ticketkauf, Kauf einer Kundenkarte, Vornahme einer Reservierung oder Inanspruchnahme des ÖBB-Mobilitätsservices). Allgemein kann dies am Ticketautomaten, vor Ort an Personenkassen oder in ÖBB Lounges, am Telefon über unser Kundenservice, über einen unserer externen Vertriebspartner, online im Ticketshop oder mittels unserer App erfolgen.
- Wenn Sie eine Reise über unser ÖBB Reisebüro buchen.
- Wenn Sie ein Storno-/Reiseversicherung buchen bzw. abschließen.
- Wenn Sie eine Jahreskarte oder ein Einzelticket für die Autoschleuse Tauernbahn erwerben.
- Wenn Sie sich auf unserer Website oder in unserer App registrieren und ein ÖBB Konto erstellen.
- Wenn Sie unsere Website tickets.oebb.at oder unsere ÖBB App für Fahrplanauskünfte, zum Kauf eines Tickets oder einer Kundenkarte nutzen und dabei unsere neuen Services anwenden.
- Wenn wir Ihr Ticket oder Ihre Kundenkarte validieren (dh einscannen und auf Gültigkeit überprüfen)
- Wenn Sie ein Produkt der ÖBB oder eines Kooperationspartners über einen unserer externen Vertriebspartner oder über die Buchungsplattform eines unserer Drittvertriebspartner kaufen.
- Wenn Sie Ihre Rechte als Fahrgast geltend machen, oder es sich um eine Fahrgeldnachforderung handelt.
- Wenn Sie einen Antrag auf Rückvergütung und Entschädigung einbringen..
- Wenn offene Forderungen bestehen, die durch einen Kunden nicht bezahlt wurden.
- Wenn Sie sich mit Fragen, Wünschen, Anregungen, Beschwerden, einer Kritik oder sonstigen Hinweisen (z.B. Störung eines Ticketautomaten) an unser ÖBB Kundenservice wenden.
- Wenn wir im Hinblick auf unsere interne Qualitätssicherung Rückfrage bei Ihnen halten, um unser Service stets zu verbessern.
- Wenn Sie die Fahrplanauskunft Scotty oder ein Push-Service oder ein sonstiges weiteres Service in Anspruch nehmen.
- Wenn Sie ein Kunde von Rail & Drive sind.
- Wenn Kunden-, Verbundjahreskarten oder sonstige Mitarbeiter-Berechnungsnachweise missbräuchlich verwendet werden.
- Für statistische Untersuchungen und unternehmensinternen Risikoanalysen, um unsere Services oder Systeme zu verbessern, wobei die Ergebnisse dieser Untersuchungen keinesfalls einen Rückschluss auf Ihre Person zulassen.

- Im Anlassfall – soweit es uns möglich ist - wenn eine Kontaktaufnahme mit Ihnen per E-Mail oder telefonisch erforderlich sein sollte und Sie uns Ihre Kontaktdaten anlässlich einer Ticketbuchung mitgeteilt haben (beispielsweise großflächiger Ausfall von Zügen oder einer anderweitigen Störung, Verspätung und sonstige Abweichung, insbesondere auch dann wenn Sie einen Autoreiszug gebucht haben).
- Sofern Ihre vorherige Einwilligung vorliegt: zur elektronischen Zusendung von Angeboten und sonstigen allgemeinen Neuigkeiten rund um den ÖBB-Konzern, dessen Kooperationspartner und auf Sie abgestimmte Informationen und Empfehlungen zu Zwecken des Direktmarketings.
- Wenn Sie es wünschen, bieten wir Ihnen in unseren Apps auch standortbezogene Services, Informationen und Angebote an.
- Die postalische Zusendung von Angeboten zur Neukundengewinnung, solange Sie uns nicht mitteilen, dass Sie eine Zusendung nicht wünschen.
- Wenn Sie freiwillig an Pilotprojekten, Usability-Tests, Gewinnspielen und sonstigen Kampagnen oder an sonstigen Kundenbindungsmaßnahmen teilnehmen.
- Wenn Sie das Kontaktformular auf unserer Website zur Geltendmachung eines Personen- oder Sachschadens im Falle eines Zugunfalls verwenden.
- Wenn Sie Ihre Daten unserem Zugbegleitpersonal bekannt geben (beispielsweise aufgrund eines Personen- oder Sachschadens, Diebstahls sowie eines sonstigen Vorfalles oder Anliegens).
- Werden durch einen Kunden, der das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet hat, Leistungen oder Dienste der ÖBB-Personenverkehr AG (zB Tickets, Newsletter-Bestellungen, Push-Services) in Anspruch genommen, so ist durch den betroffenen Kunden sicherzustellen, dass im Vorfeld die erforderliche Zustimmung des Erziehungsberechtigten erteilt wurde.
- Wenn Sie einen Flug buchen und aus diesem Anlass einen Personenzug von oder zum Flughafen in Anspruch nehmen und wir aus diesem Grund Daten von der betroffenen Fluglinie oder deren Vertriebspartner erhalten.

### **Information der betroffenen Personen nach den Artikeln 12ff der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)**

Gemäß den Bestimmungen der Artikel 12ff DSGVO möchten wir Sie gerne über die nachfolgenden Themen informieren:

Die ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV AG), FN 248742 y, Am Hauptbahnhof 2, 1100 Wien, Telefon +43 1 93000 0 ist die datenschutzrechtlich **Verantwortliche** im Sinne von Artikel 4 Ziffer 7 DSGVO.

Bei Fragen zum Datenschutz oder zur Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten, wenden Sie sich gerne an unseren **Datenschutzbeauftragten**.

Kontaktdaten Datenschutzbeauftragte:

ÖBB-Personenverkehr AG

Am Hauptbahnhof 2

1100 Wien

E-Mail: [datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at](mailto:datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at)

In folgenden Fällen und zu folgenden Zwecken werden durch uns selbst gemäß Artikel 13 DSGVO personenbezogene Daten erhoben:

## Wenn

- Sie Ihre Daten unserem Zugbegleitpersonal bekannt geben (beispielsweise aufgrund eines Personen- oder Sachschadens, Diebstahls sowie eines sonstigen Vorfalls oder Anliegens). In diesem Fall werden diese Daten und Information zweckgebunden zur Fallbearbeitung und zur Führung von gerichtlichen und behördlichen Auseinandersetzungen verwendet).
- wir eine **Fahrgeldnachforderung** durch unserer Zugbegleiterpersonal einheben oder aufgrund der Nichtbegleichung des Forderungsbetrages von unserem Anzeigerecht Gebrauch machen;
- Sie Ihre gesetzlichen **Fahrgastrechte** EU-Verordnung Nr. 1371/2007, Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz, den Tarif- und Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖBB-PV AG geltend machen und dazu unseren schriftlichen Refundierungsantrag benutzen.
- Sie einen sonstigen Antrag auf **Rückvergütung und Entschädigung** einbringen
- Sie unser **Mobilitätsservice** in Anspruch nehmen;
- Sie persönlich an einer **Personenkasse**, in einer ÖBB Lounge oder bei einen unserer externen Vertriebspartner ein ÖBB-Ticket oder eine Kundenkarte kaufen, einen Refundierungsantrag einbringen, Ihre Fahrgastrechte geltend machen (auch Erhalt einer Verspätungsentschädigung), Beschwerden abgeben, eine oder eine sonstige Leistung in Anspruch nehmen, für die die Erhebung von personenbezogenen Daten erforderlich ist (beispielsweise einer Datenänderung oder Datenergänzung, Anlage eines Kundenkontos etc.);
- Sie das **ÖBB-Kundenservice** für eine telefonische Ticketbuchung oder Buchung eines sonstigen Services (z.B. Mobilitätsservice) vornehmen oder das Kundenservice für sonstige Themen (z.B. Bekanntgabe von Störungen etc) in Anspruch nehmen;
- Sie den **ÖBB-Ticketshop** oder die **Ticket-App** für Onlinebuchungen nutzen;
- Sie eine **Kundenkarte** kaufen;
- Sie sich an einen unserer Mitarbeiter, unser Kundenservice, an eine Personenkasse oder Zugbegleitpersonal mit einer **Kritik oder einem Anliegen** wenden;
- Sie sich für **Push Services** oder ein sonstiges von uns angebotenes Service entscheiden;
- Sie eine Leistung des **ÖBB Reisebüros** buchen;
- Sie die **Konferenzräume der ÖBB Lounges** reservieren und in Anspruch nehmen.
- Sie an **Gewinnspielen** und sonstigen **Kampagnen** teilnehmen;
- Sie an einer **Kundenbefragung** oder am **Kundenforum** teilnehmen;
- Sie Kunde von **Rail & Drive** ein Mietauto in Anspruch nehmen;
- Sie sich als **Testuser** für Usability Test gemeldet haben;
- Sie das **ÖBB-Kundenmagazin Railaxed** abonniert haben
- Sie sich zum **Newsletter** anmelden (Beispielsweise auf [www.nightjet.com](http://www.nightjet.com));
- Sie eine **Eidesstattliche Erklärung** für ein wettbewerbsbehördlichen Verfahren nach dem UWG abgegeben und sich bereit erklärt haben, im Anlassfall als Zeuge im Zuge einer behördlichen Auseinandersetzung zu fungieren
- Sie uns im Vorfeld Ihre ausdrückliche **Einwilligung** erteilt haben, verarbeiten wir Ihre Daten zu Zwecken des Direktmarketings weiter um Ihnen allgemeine und auf Sie maßgeschneiderte sowie auf Ihr Mobilitäts- und Nutzungsverhalten zugeschnittene



Informationen, Angebote und Services per E-Mail oder SMS zu senden oder Sie telefonisch zu kontaktieren.

- Wenn Sie das Kontaktformular auf unserer Website zur Geltendmachung eines Personen- oder Sachschadens im Falle eines Zugunfalls verwenden. Eine darüber hinausgehende Datenverwendung zu anderen Zwecken findet nicht statt. Auswertungen zu einem Zugunglück erfolgen ausschließlich in anonymisierter Form, sodass kein Rückschluss auf eine konkrete Person möglich ist.
- Wenn Sie Ihr Ticket oder Ihre Kundenkarte zum Zwecke der Validierung vorweisen.

In den folgenden Fällen und zu folgenden Zwecken werden personenbezogene Daten gemäß Artikel 14 DSGVO nicht durch uns selbst erhoben sondern von dritter Seite bekannt gegeben:

Wenn

- Sie als Jahreskartenkunde am Verspätungsentschädigungsverfahren der ÖBB teilnehmen wollen, werden uns folgende personenbezogene Daten vom zuständigen Verkehrsverbund im Vorfeld jährlich übermittelt:
  - Kundendaten des Bestellers und/oder Benützers der Jahreskarte: Anrede, Titel, Vor- und Nachname, Anschrift, Land, Geburtsdatum (falls vorhanden), E-Mail-Adresse (falls vorhanden), Telefonnummer (falls vorhanden), verbundinterne Kundennummer.
  - Vertragsdaten der Jahreskarte inklusive Geltungsbereiche: Tarif-Code der Jahreskarte, Nummer der Jahreskarte, allenfalls Nummer der Hauptkarte, Nummer der alten Jahreskarte, erster und letzter Geltungstag der Jahreskarte, Datum der letzten Änderung der Daten.
  - Folgende Daten werden von Ihnen selbst bei Registrierung bekannt gegeben: Einstiegsbahnhof, Ausstiegsbahnhof, Bankverbindung sowie Nummer einer ÖBB-Kundenkarte.
- Auf dieser Grundlage wird durch uns eine allfällige Verspätungsentschädigung berechnet, der Ihnen nach Ablauf der Geltungsdauer Ihrer Jahreskarte unaufgefordert auf das von Ihnen genannte Bankkonto überwiesen wird.
- Wenn Sie eine Flugreise buchen und aus diesem Grund einen Personenzug von um zum Flughafen benutzen. In diesem Fall werden uns durch die betroffene Fluglinie oder einen ihrer Vertriebspartner folgende Daten bekannt gegeben: Vor- und Nachname, Flugnummer und geplante Abflugzeit, Wagenklasse, Zugehörigkeit zu einer Reisegruppe, Sitzplatznummer. Im Anlassfall Unterlagen und Korrespondenz von Kundenreklamationen. Diese Daten werden zu folgenden Zwecken verwendet: Validierung der Reisedokumente im Personenzug sowie im Falle von Betriebsstörungen (insbesondere Notfällen).

Die zu diesen Zwecken verarbeiteten Daten werden im Anlassfall und je nach Verwendungszweck den nachfolgenden **Kategorien von Empfängern** bekannt gegeben:

An

- das zuständige Bankinstitut / Payment Service Provider zum Zwecke der Zahlungsabwicklung (zu Zwecken des Vertragsvollzuges, Artikel 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).
- die Regulierungsbehörden im Falle eines Schlichtungsverfahrens (zu Zwecken der Einhaltung der eisenbahnrechtlichen Vorschriften und Berechtigungen, Artikel 6 Abs. 1 lit. c DSGVO).
- den beauftragten Rechtsvertreter im Falle von zivilrechtlichen Streitigkeiten (aufgrund unserer berechtigten Interessen, die in der Verteidigung von Rechtsansprüchen bestehen, Artikel 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

- die im Einzelfall sachlich und örtlich zuständige Verwaltungsbehörde (insbesondere auch Finanzbehörden, Führerscheinbehörden, Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH oder Gewerbebehörden) zu Zwecken der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Berechtigungen, Artikel 6 Abs. 1 lit. c DSGVO).
- das im Einzelfall sachlich und örtlich zuständige Gerichte oder im Einzelfall zuständige sonstige Behörde (aufgrund unserer berechtigten Interessen, die in der Verteidigung von Rechtsansprüchen bestehen, Artikel 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).
- den zuständigen ausführenden Vertragspartnern, die Leistungen im Zusammenhang mit einer gebuchten Reise zum Reiseziel und/oder am Reiseziel selbst erbringen (Hotels, Fluglinie, Partnerbahnen, Veranstalter vor Ort etc.)
- die visaausstellenden Behörden im Anlassfall im Zuge von Fernreisen, wobei darauf hingewiesen wird, dass wir die Dienstleistung der Datenaufnahme und Weitergabe an die im Einzelfall zuständige Behörde als Auftragsverarbeiter im Sinne von Artikel 28f DSGVO vornehmen. Eine Datenspeicherung der Visa- und Passdaten findet im Einzelfall nicht automationsunterstützt statt, wenn die Besorgung eines Visums Teil des vom Betroffenen erteilten Auftrags ist. Die Datenspeicherung erfolgt in der Regel daher durch die im Anlassfall zuständige visaausstellende Behörde, die auch die alleinige Verantwortung für die Datenverwendung der von ihr gespeicherten Daten trägt.
- die im Einzelfall zuständige in- und ausländische Partnerbahn zur Abwicklung des Entschädigungsfalls, des Mobilitätsservices oder im Rahmen einer internationalen Reise (zu Zwecken des Vertragsvollzuges, Artikel 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).
- das von der Verantwortlichen beauftragte Inkassounternehmen zur Einbringlichmachung von offenen Forderungen aufgrund unserer berechtigten Interessen, die in der Verteidigung von Rechtsansprüchen bestehen, Artikel 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).
- den Wirtschaftstreuhandler zum Zwecke der Auditierung (zu Zwecken der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, insbesondere der geltenden aktienrechtlichen Bestimmungen, Artikel 6 Abs. 1 lit. c DSGVO).
- im Einzelfall betroffene Kooperationspartner im Falle des Vertriebes von Leistungen des Kooperationspartners durch die Verantwortliche (zu Zwecken des Vertragsvollzuges, Artikel 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).
- an andere Gesellschaften des ÖBB-Konzerns oder sonstige Kooperationspartner, für den Fall dass Sie ein Produkt oder ein Services der Vorgenannten kaufen oder in Anspruch nehmen.
- an unsere beauftragten Auftragsverarbeiter, wenn diese in unserem Auftrag personenbezogene Daten verarbeiten. (Aufgrund unserer berechtigten Interessen, insbesondere zur Verbesserung, Vereinfachung und Wartung unserer Datenbanksysteme, Artikel 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).
- Die zuständige Wettbewerbsbehörden zu Zwecken der Durchführung eines wettbewerbsbehördlichen Verfahrens, aufgrund einer gesetzlichen Berechtigung bzw. aus berechtigten Interesse Artikel 6 Abs. 1 lit c und lit f DSGVO).

Unsere Datenverarbeitung erfolgt daher insbesondere auf Grundlage der nachfolgend nochmals zusammengefassten rechtlichen Rahmenbedingungen (idgF):

- Verordnung EU 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr (Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), insbesondere Artikel 6 Abs. 1 lit. a (Einwilligung), lit b. (Vertragsvollzug), lit. c DSGVO (gesetzliche Berechtigung oder Verpflichtung), lit. f (berechtigte Interessen) sowie Abs. 4 (Verarbeitung zur weiteren Zwecken).

- EU-Verordnung Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlamentes und Rates vom 23.10.2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr;
- Bundesgesetz über die Eisenbahnbeförderung und die Fahrgastrechte (Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastrechtegesetz – EisbBFG)
- Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb 1984 (UWG)
- Gewerbeordnung 1994
- Richtlinie (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen,
- Bundesgesetz über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen (Pauschalreisegesetz)
- Im Anlassfall Strafprozessordnung 1975,
- Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen 2008
- Verwaltungsstrafgesetz 1991
- Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991
- Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch für die gesamten deutschen Erbländer der Österreichischen Monarchie
- Telekommunikationsgesetz 2003
- Bundesgesetz über allgemeine Bestimmungen und das Verfahren für die von den Abgabenbehörden des Bundes, der Länder und Gemeinden verwalteten Abgaben (Bundesabgabenordnung, BAO)
- Bundesgesetz über besondere zivilrechtliche Vorschriften für Unternehmen (Unternehmensgesetzbuch, UGB)
- Tarif- und Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖBB-PV AG sonstige allenfalls zur Anwendung gelangende AGB, vertragliche Vereinbarungen und Schuldverhältnisse.
- Bundesgesetz vom 21. Jänner 1959 über die Haftung für den Ersatz von Schäden aus Unfällen beim Betrieb von Eisenbahnen und beim Betrieb von Kraftfahrzeugen (Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz – EKHG) BGBl. Nr. 48/1959 idgF.
- Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (FAGG) BGBl. I Nr. 33/2014 idF BGBl. I Nr. 83/2015 idgF.
- Bundesgesetz vom 8. März 1979, mit dem Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher getroffen werden (Konsumentenschutzgesetz – KSchG), BGBl. Nr. 140/1979 idgF.
- Bundesgesetz zur Neuordnung der Rechtsverhältnisse der Österreichischen Bundesbahnen (Bundesbahngesetz), BGBl. Nr. 825/1992 idgF.

Wir beabsichtigen **nicht personenbezogene Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation zu übermitteln.**

### **Speicherdauer**

**Allgemein werden personenbezogene Daten** durch uns nur im unbedingt erforderlichen Ausmaß gespeichert und grundsätzlich nach Ablauf der gesetzlichen zivilrechtlichen Verjährungsfrist von drei Jahren (z.B. Kundenkorrespondenz) bzw. im Falle von rechnungsrelevanten Daten nach sieben Jahren (z.B. gebuchte Tickets, Kundenkarten) gemäß § 212 UGB oder §§ 132f BAO gelöscht. Eine längere Aufbewahrungsdauer findet nur im gerechtfertigten Einzelfall, beispielsweise aus dem Grunde einer noch andauernden zivilgerichtlichen oder behördlichen Auseinandersetzung statt.

Im Einzelnen wollen wir gerne die folgenden unterschiedlichen Themengebiete hervorheben:

- Sofern es sich um **rechnungsrelevante Daten** aufgrund von sonstigen Ticketkäufen, Erwerb von Kundenkarten, Validierungsdaten, gebuchten Reisen, Anträgen auf Rückvergütung, Fahrgeldnachforderungen oder Bezug eines Mietwagens etc. handelt, werden diese Daten sieben Jahre lang gespeichert.
- **Ansonsten** heben wir die Ihnen zuordenbaren Daten für einen Zeitraum von **drei Jahren** auf, wie beispielsweise eine Kundenkorrespondenz, Inanspruchnahme von sonstigen Serviceleistungen (z.B. Mobilitätsservice oder Push Services), die bloße Teilnahme an Gewinnspielen, Kampagnen oder Kundenbefragungen.
- Wir führen Sie als **Testuser oder Abo-Kunde**, wenn Sie sich eigens dafür registriert haben. Im Falle einer Abmeldung werden diese Daten noch für einen Zeitraum von drei Jahren aufbewahrt.
- **Fahrplanverbindungen ohne Tickets**, speichern wir so lange, wie Sie diese auf Ihrer Startseite sehen möchten. Löschen Sie diese von der Startseite, so werden diese auch von unseren Servern gelöscht.
- **Informationen in Bezug auf sinnvolle Tipps und Hinweise**, die unsere Software anzeigt, merken wir uns, so lange Ihr ÖBB Konto besteht oder Ihr Browserverlauf nicht gelöscht wird. Nur so können wir garantieren, dass wir Ihnen keine sinnlosen Tipps geben oder Tipps Ihnen mehrmals angezeigt werden.
- **Widerruf einer Einwilligungserklärung** oder Geltendmachung eines **Widerspruchs zu Direktmarketing** gemäß Artikel 21f DSGVO (Blacklist): Eine Löschung dieser Information kann nicht erfolgen, zumal wir diese als Negativliste führen und damit sicherstellen, dass Sie gerade keine Werbeangebote durch uns erhalten.
- Daten zu der von Ihnen abgegebenen **eidesstattliche Erklärung** werden grundsätzlich drei Jahre, im Anlassfall bis zum Ablauf der gerichtlichen Auseinandersetzung aufbewahrt und gespeichert.
- Personenbezogene Daten, die Sie uns zum Zwecke der Abwicklung eines Personen- oder Sachschadens über die Website bekannt geben, werden für die Dauer von einem Jahr gespeichert. Eine längere Speicherdauer findet nur im Fall einer länger andauernden Schadensabwicklung statt (Führung gerichtlicher oder behördlicher Auseinandersetzungen).
- Personenbezogene Daten, die Sie unserem Zugbegleitpersonal zur Abwicklung eines Personen- oder Sachschadens, Diebstahls oder sonstigen Vorfalls oder Anliegens bekannt geben, werden für die Dauer der Bearbeitung und darüber hinaus für drei Jahr bis zum Erledigung der Fallbearbeitung gespeichert.
- Daten, die aufgrund einer gerichtlichen oder behördlichen Auseinandersetzung verarbeitet werden, werden für die Dauer von 30 Jahren vorgehalten und dürfen nur von bestimmten Mitarbeitern eingesehen und verarbeitet werden.
- Personenbezogene Daten, die uns von der ausführenden Fluglinie oder deren Kooperationspartner bekannt gegeben werden, werden nach einem Monat aus den bezughabenden Teilsystemen gelöscht, sofern es sich um personenbezogene Daten zur Validierung der Reisedokumente im Personenzug handelt. Ansonsten werden Daten drei Jahre lang zum Zwecke der Abwicklung von gerichtlichen oder behördlichen Auseinandersetzungen vorgehalten.

## Ihre Rechte

### (1) Betroffenenrechte

Sie als im Einzelfall betroffene Person sind berechtigt, folgende **Betroffenenrechte** gegenüber uns geltend zu machen, wenn wir der Verantwortliche der Datenverarbeitung sind:

- **a. Recht auf Auskunft (Artikel 15 DSGVO)**  
Sie haben das Recht eine Auskunft darüber zu verlangen, welche personenbezogenen Daten über Sie erhoben und bei uns vorhanden sind.
- **b. Recht auf Berichtigung und Löschung (Artikel 16 DSGVO)**  
Sie haben das Recht auf Berichtigung allenfalls unrichtiger Daten, die Ihre Person betreffen (zB Schreibfehler).
- **c. Recht auf Löschung (Artikel 17 DSGVO)**  
Sie haben das Recht, dass personenbezogenen Daten gelöscht werden, sofern diese Löschung durch die in Artikel 17 DSGVO vorgesehenen Anwendungsfälle gedeckt ist, beispielsweise dann wenn wir Daten zu Unrecht verarbeiten würden.
- **d. Recht auf Einschränkung (Artikel 18 DSGVO)**  
Sie haben das Recht der betroffenen Person vom Verantwortlichen die Einschränkung der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen, sofern die Voraussetzungen des Artikels 18 DSGVO vorliegen.
- **e. Recht auf Datenportabilität (Artikel 20 DSGVO)**  
Sie haben das Recht der betroffenen Person, die von ihr bereit gestellten Daten in einem interoperablen Format zu erhalten.
- **f. Recht auf Widerspruch (Artikel 21 DSGVO)**  
Sie haben das Recht der betroffenen Person einen Widerspruch gegen die Datenverarbeitung zu erheben, sofern die Voraussetzungen des Artikels 21 DSGVO vorliegen.

Wenn Sie ein Betroffenenrecht geltend machen möchten, kontaktieren Sie uns. Dazu stehen Ihnen die folgenden **Kontaktmöglichkeiten** zur Verfügung:

#### **Kontaktdaten Kundenservice:**

ÖBB Kundenservice

(Betreff: Geltendmachung Betroffenenrecht)

Postfach 222

1020 Wien

E-Mail: [datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at](mailto:datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at)

#### **Bitte fügen Sie Ihrem Antrag folgende Informationen bei:**

- Eine Kopie/Scan eines amtlichen Lichtbildausweises mit Angabe Ihres Geburtsdatums (z.B. Personalausweis, Führerschein oder Reisepass) und
- im Falle eines bestehenden Kundenkontos, Ihre bei uns registrierte E-Mail-Adresse.

Dies deshalb, weil wir bevor wir Ihre Aufforderung beantworten bzw. die notwendigen Veranlassungen setzen können, Ihre **Identität** prüfen müssen. Diese Identitätsprüfung hat zum Zweck, dass wir Ihre tatsächliche Eigenschaft als betroffene Person feststellen können, um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten nicht unberechtigten Dritten bekannt gegeben werden (Missbrauchsgefahr).

Sobald wir Ihre Aufforderung erhalten und Sie uns Ihre Identität nachgewiesen haben, werden wir ihre Aufforderung innerhalb von **vier Wochen** beantworten. Für den Fall, dass wir im Zuge der Beantwortung bestimmte Fragen haben, werden wir Sie kontaktieren und Sie um **Mitwirkung und Mithilfe** ersuchen.

## **(2) Beschwerde**

Darüber hinaus haben Sie das Recht eine **Beschwerde** bei der Datenschutzbehörde gemäß §§ 24ff DSGVO und Artikel 77ff DSGVO einzureichen, wenn Sie der Ansicht sind, wir würden gegen Verpflichtungen nach der Datenschutzgrundverordnung verstoßen.

Kontaktdaten:

Österreichische Datenschutzbehörde,

1080 Wien, Wickenburggasse 8

Telefon: +43 1 52 152-0

E-Mail: [dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at)

[www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)

## **(3) Widerruf einer erteilten Einwilligung**

Falls die uns Ihre Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten zu einem bestimmten Zweck erteilt haben, haben Sie jederzeit das Recht, Ihre Einwilligung ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Die Art und Weise, wie ein Widerruf auszuüben ist, haben wir für Sie in dem Kapitel „Direktmarketing - Allgemeine und personalisierte Werbeangebote“ dargestellt.

## **Um welche Daten zu Ihrer Person geht es im Wesentlichen, wenn Sie bei uns ein Ticket oder Kundenkarte im Onlinebereich kaufen oder eine sonstige Leistung von uns in Anspruch nehmen?**

**Zu Ihrer Person speichern** wir insbesondere folgende Daten:

- Name
- Geburtsdatum, wenn Sie uns dieses bekannt geben oder für unsere Produkte und Services erforderlich sein sollte. Wenn Sie Kinder als Reisende speichern, fragen wir immer nach dem Geburtsdatum. Da bei unseren Verbundpartnern und internationalen Partnerbahnen die Altersgrenzen unterschiedlich sind, können wir Ihnen nur so das passende Ticket anbieten.
- Alter des Kindes, jedoch grundsätzlich nur für den aktuellen Ticketkauf. Sobald Sie sich ein Kind lokal in der ÖBB App merken möchten, fragen wir Sie nach dem Geburtsdatum. Nur so kann beim Folgekauf wieder das passende Ticket angeboten werden.
- Farbe zu gemerkten Reisenden
- Farbe- und Personendaten zum ICH, falls Sie diese angegeben haben
- Ermäßigungskarten, die Sie uns bekannt gegeben haben
- Nummer einer Kundenkarte, wenn Ihrem ÖBB Konto ein Kartenkauf zuordenbar ist. Diese Information speichern wir nicht für Mitreisende.
- Reisender (Erwachsener/Kind/Jugendlicher)
- Informationen zu Reisen mit Mobilitätseinschränkungen, wenn Sie dies speichern möchten. Sie können somit beim folgenden Ticketkauf bereits automatisch Verbindungen mit Verkehrsmitteln für mobilitätseingeschränkte Personen suchen.
- Wenn Sie sich Familienermäßigungskarten von Verkehrsverbänden bewusst merken möchten, speichern wir diese. Wir speichern auch die relevanten Familienbeziehungen.

gen, damit wir beim nächsten Ticketkauf den Familientarif des Verkehrsverbundes anwenden können.

**Folgende Fahrplaneinstellungen speichern wir:**

- Wunsch nach Direktverbindungen
- Wunsch nach verlängerten Umsteigezeiten
- Wunsch nach barrierefreien Verbindungen
- Wunsch nach ausschließlicher Nutzung von Zug- oder Regionalzugverbindungen
- Wunsch nach Verkehrsmitteln mit Fahrradmitnahmemöglichkeit
- Wunsch einer Fahrplanverbindung mit Angabe eines Via-Haltes und einer gewünschten Aufenthaltsdauer im Via-Halt

**Folgende sonstige Einstellungen speichern wir:**

- Gewünschte Sprache
- Wunsch das Ticket bei Kauf auf Ihrem mobilen Endgerät automatisch als Handy-Ticket zu erhalten
- Animationen ein/aus

**Folgende Daten speichern wir zentral:**

- Daten betreffend den Warenkorb
- Informationen für das häufige Benützen unserer Website und App oder
- Informationen für Vorschläge zu häufig gesuchte Verbindungen.

**Alles rund um die Validierung von Kundenkarten und Tickets**

Während der Zugfahrt, wird unser Zugbegleiterpersonal Ihre Kundenkarte oder Ihr Ticket validieren (dh einscannen und auf Gültigkeit überprüfen).

Beim Einscannen sind nur jene Daten am Gerät des Zugpersonals ersichtlich, die sich auch auf Ihrer Kundenkarte oder dem Ticket befinden (nämlich Kartenummer, Kartengültigkeit, Name des Karteninhabers, Kartentyp und Komfortklasse, Abfahrts- und Ankunftszeit, Zugnummer Einstiegs- und Ausstiegsbahnhof). Unser Zugpersonal erhält dabei auch die Information, ob die Kundenkarte oder das Ticket zum Zeitpunkt der Validierung gültig war. Das Einscannen erlaubt eine elektronische Kontrolle der Karten und des Tickets (im Gegensatz zu einer reinen Sichtkontrolle) und ermöglicht uns insbesondere manipulierte oder zu Unrecht verwendete Tickets oder Karten (beispielsweise dann, wenn die Gültigkeitsdauer bereits abgelaufen ist) aus dem Verkehr zu ziehen. Mit einer bloßen Sichtkontrolle wäre dies nicht möglich.

Darüber hinaus werden Daten unsers Zugpersonals erhoben, also welche MitarbeiterIn eine Validierung wann, wo und in welcher Weise durchgeführt hat.

Von uns werden mögliche Reisebewegungen unserer KundInnen nicht ausgewertet.

Die Validierung basiert auf zwei unterschiedlichen gleichwertigen Rechtsgrundlagen, nämlich (1) auf dem mit Ihnen geschlossenen Beförderungsvertrag, dh auf Artikel 6 Abs. 1 lit. b DSGVO sowie (2) auf überwiegenden berechtigten Interessen im Sinne Artikel 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, die in der Durchführung einer notwendigen Berechtigungsprüfung, Ausserverkehrbringen von nicht mehr gültigen Kundenkarten und Tickets sowie Hintanhaltung von weiteren Missbrauchsfällen (Generalprävention) bestehen.

## Alles rund um mein Kundenkonto

Zur Nutzung aller Funktionalitäten unserer Website und unserer App, registrieren Sie sich und wir erstellen für Sie ein ÖBB Konto. Damit nutzen Sie alle Ihre gespeicherten Daten geräte- und browserunabhängig und vereinfachen und beschleunigen die Fahrplanabfrage und den Ticketkauf.

**Zur Anlage eines ÖBB Kontos benötigen wir** zumindest folgende Informationen über Sie: E-Mail-Adresse, Passwort, Anrede, Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihr Geburtsdatum.

Sie erhalten nach der Dateneingabe und Registrierung eine E-Mail von uns, um Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen und das ÖBB Konto zu aktivieren. Sobald Sie den **Aktivierungs-Link** bestätigen, ist Ihr ÖBB Konto aktiv. Wenn Sie sich das nächste Mal anmelden, werden die vorhandenen lokalen Daten in Ihr ÖBB Konto übernommen, wenn Sie diesem Vorgang zustimmen.

Um **weitere Vorteile** Ihres ÖBB Kontos zu nutzen oder ein personalisiertes Produkt wie beispielsweise eine Kundenkarte zu kaufen, benötigen wir von Ihnen **zusätzliche personenbezogene Daten**, nämlich Geburtsdatum und Adresse, optional auch Titel und Telefonnummer. Dadurch können wir Ihnen das für Sie relevante Produkt anbieten. Ihre ÖBB Kundenkarte im Scheckkartenformat senden wir Ihnen per Post zu und erinnern Sie vor Ablauf fristgerecht an eine Erneuerung.

Ihr ÖBB Konto ermöglicht einen angenehmen und schnellen Ticketkauf ohne wiederholte Dateneingabe, indem Sie Ihre **Zahlungsdaten als Zahlungsfavoriten** speichern.

- Ihre Zahlungsdaten werden von unserem Payment Service Provider gespeichert, der Ihre Zahlungsdaten mit dem internationalen Standard PCI-DSS verarbeitet. Haben Sie mehrere Zahlungsfavoriten gespeichert, schlagen wir Ihnen den zuletzt verwendeten für den nächsten Ticketkauf vor. Sie können die Zahlungsart natürlich während des Ticketkaufprozesses ändern.
- Der von Ihnen angelegte Zahlungsfavorit kann jederzeit durch Sie gelöscht werden.

Sie haben die Möglichkeit Ihr ÖBB Konto zu personalisieren, indem Sie Ihre eigene Person als **ICH** merken und dabei eine Farbe für Ihr Profil auswählen. Ab sofort wird Ihr Kundenkonto in der von Ihnen persönlich gewählten Farbe angezeigt.

Sollten Sie Ihr ÖBB Konto nicht mehr verwenden wollen, so haben Sie die Möglichkeit, das **ÖBB Konto** wieder zu **schließen**.

- Ihre Registrierung wird aufgehoben und Ihre Zugangsdaten, E-Mail-Adresse und Passwort gelöscht.
- Je nach Verwendungszweck können längere (gesetzliche) Aufbewahrungsfristen bis zu sieben Jahren bestehen.
- Ihre E-Mail-Adresse oder Ihre Kundennummer ist unmittelbar nach dem Löschen wieder zur Neuanlage eines persönlichen Kundenkontos verwendbar.
- Die hinterlegten Reisen und Einstellungen des gelöschten ÖBB Kontos können nicht wieder hergestellt werden.
- Jede Neuanlage erfolgt mit allgemeinen Systemeinstellungen.
- Schließen Sie Ihr ÖBB Konto, weisen wir Sie gesondert auf gespeicherte zukünftige Reisen hin für welche Sie Tickets erworben haben. Sie können Ihr ÖBB Konto trotzdem schließen. Sie erhalten gekaufte Tickets dann über den Link „Tickets erhalten“ Ihrer E-Mail Bestätigung des Kaufs.

Wenn Sie Ihr ÖBB Konto länger als ein Jahr nicht nutzen, erinnern wir Sie automatisch per E-Mail an die von Ihnen bekannt gegebene E-Mail-Adresse. Sie haben dann zwei



Wochen Zeit, um sich in Ihrem ÖBB Konto anzumelden. **Wir können Ihr ÖBB Konto automatisch schließen, wenn Sie für einen längeren Zeitraum dieses Konto nicht nutzen, da wir in diesem Fall davon ausgehen, dass Sie dieses nicht mehr verwenden wollen.**

## Alles rund um den ÖBB-Ticketshop und die ÖBB-App

**Wir haben uns zum Ziel gesetzt, dass Sie:**

- unseren Ticketshop einfach nutzen können,
- schnell Ihren Fahrplan und Ihre Tickets erhalten,
- nur relevante Informationen zu Ihrer Reise bekommen und
- unsere Website und unsere App gerne nutzen.

Unsere Website [tickets.oebb.at](https://tickets.oebb.at) und unsere ÖBB App bieten einige auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnittene Services, die den Ticketkauf vereinfachen.

**Verbundtickets** können österreichweit fahrplanbasiert gekauft werden. Dazu geben Sie einfach Start und Ziel der Reise ein und schon erhalten Sie den passenden Fahrplan sowie das dazu gehörige ÖBB- oder Verbundticket. Egal ob Bus-, Bahn oder Straßenbahn, Sie können Tickets ohne Tarifwissen erwerben.

Die **Autovervollständigung** zur einfachen Auswahl von Start- und Ziel merkt sich Ihre letzten Eingaben. Damit läuft Ihre Fahrplanabfrage beim nächsten Mal schneller. Registrierte User können dieses Service über alle Vertriebskanäle und Geräte im angemeldeten Zustand nutzen. Egal ob Sie Ihre Reise am Computer im Internet oder mit der ÖBB App am Handy buchen, mit einem angemeldeten ÖBB Konto speichern wir Ihre letzten Start- und Zieleingaben und bieten Ihnen diese in Ihren Top-Haltestellentreffern zur Auswahl.

Kürzlich gesuchte Fahrplanverbindungen stehen für Sie bei der künftigen Fahrplansuche als **persönliche Schnellauswahl** bereit.

- So können Sie bei der nächsten Ticketbuchung bereits auf Ihre regelmäßigen Fahrplanabfragen zugreifen ohne Start und Ziel Ihrer Reise eingeben zu müssen.
- Wenn Sie eine Fahrplanabfrage machen, so speichern wir zu diesem Zweck den Start- und Zielort (sowie den Via-Halt, falls vorhanden) Ihres Reisewunsches. Zusätzlich speichern wir, ob Sie eine Fahrplanverbindung für Angebot zu Einzeltickets bzw Tageskarten, oder zu Wochen bzw. Monatskarten, oder zu einer Sitzplatzreservierung ohne Ticket gesucht haben.
- So können Sie bei der nächsten Ticketbuchung bereits auf Ihre regelmäßigen Fahrplanabfragen zugreifen, ganz ohne Auswahl von Start und Ziel Ihrer Reise.
- Wir speichern in diesem Zusammenhang jedoch nicht Ihren aktuellen Standort.

Mit der **Funktion „Person merken“**

- können Sie Daten aller Personen, mit denen Sie regelmäßig verreisen, speichern. So fügen Sie diese beim nächsten Ticketkauf schnell zu Ihrer Reise hinzu. Das erspart Ihnen ein erneutes Eingeben von Daten wie etwa Namen oder Nummern von Ermäßigungskarten, die für den Ticketkauf notwendig sind.
- speichern Sie Daten aller Personen, mit denen Sie regelmäßig verreisen. Sie speichern den Namen, vorhandene Ermäßigungsarten sowie das Geburtsdatum bei Kindern und Senioren. So fügen Sie diese Personen beim nächsten Ticketkauf schnell zu Ihrer Reise hinzu, ohne diese Daten erneut angeben zu müssen. Wenn Sie möchten, können Sie Ihren Reisenden auch eine Farbe zuordnen.

Wenn Sie das möchten, dann können Sie uns beim Merken Ihrer eigenen Reisedaten mitteilen, dass Sie selbst diese Person sind. Wir werden diese Information dann für Ihre nächste Reise als **ICH** speichern.

- Ab sofort werden wir für Ihre künftigen Reisen Ihr „ICH“ bei jeder Angebotserstellung berücksichtigen, mit Namen, Ermäßigungen, Farbe und auf Wunsch Geburtsdatum.
- Jede neue Reise, die Sie buchen, hat automatisch das „ICH“ als Reisetilnehmer. Sie müssen nun nur noch die Mitreisenden hinzufügen.
- Wenn Sie einmal für jemand anderen ein Ticket kaufen, entfernen Sie „ICH“ einfach als Reisenden von dieser Reise.
- Haben Sie eine Ermäßigungskarte, zum Beispiel eine Vorteils card, zu Ihrem ICH hinzugefügt, so erhalten Sie bei Ihren künftigen Fahrplanabfragen sofort eine Preisauskunft inklusive der entsprechenden Ermäßigung.
- Diese Daten werden im lokalen Speicher Ihres Computers oder in der App gespeichert, wenn Sie unsere Anwendungen ohne ÖBB Konto nutzen.
- Besitzen Sie ein ÖBB Konto und nutzen unsere Services im angemeldeten Zustand, so werden diese Daten zentral gespeichert, und können somit Vertriebskanal-übergreifend genutzt werden.

**Wir speichern die Reiseroute zu Ihrem Ticketkauf.** So können Sie jederzeit in der Reisevorschau prüfen, ob sich die Reisedaten geändert haben. Ist uns eine abweichende aktualisierte Fahrplanzeit bekannt, zeigen wir Ihnen diese an. Wir streichen die geplante Fahrplanzeit durch und ersetzen Sie gegen die tatsächlich prognostizierte Zeit. Es ist unser Bestreben, Sie jederzeit bestmöglich zu informieren, damit Sie rechtzeitig auf Änderungen der Reisedaten reagieren können.

Kurz vor Reisebeginn wird die Reisevorschau Ihrer gebuchten Reise zu Ihrem ganz persönlichen Reisebegleiter. Dann weisen wir Sie auf die nächsten Aktionen hin, die für Ihre Reise relevant sind, beispielsweise: „In 10 Minuten umsteigen.“

**Sie finden als erstes Angebot immer das Angebot mit dem besten Preis auf unserer Website und in unserer App.** Gibt es ein zusätzliches Angebot für Ihren Reisewunsch, das mehr Flexibilität in der Reisezeit oder in der Erstattung von Tickets bietet, so weisen wir Sie auf diese Alternative hin. Sie können sich bei jeder Reise entscheiden, ob Ihnen Preis oder Flexibilität wichtiger ist.

Innerhalb von **3 Minuten nach Bezahlung können Sie einen Kauf auf tickets.oebb.at oder in der ÖBB App rückgängig machen.** Dies ist nur möglich, wenn Sie Ihre Fahrkarte noch nicht als Ticket bezogen haben. Anschließend gelangen Sie wieder zum Warenkorb und können nachträglich Änderungen zu Ihrem Kauf durchführen.

Sie kaufen **Ihr Ticket schnell mit 2 Klicks**, indem Sie sich registrieren und Ihre Zahlungsdaten in Ihrem ÖBB Konto speichern. Legen Sie eine Schnellanzeige des gewünschten Angebots auf die Startseite und schon kann diese Funktion genutzt werden. Wir speichern Ihren Angebotswunsch zur gewünschten Fahrplanverbindung (z.B. bester Preis, Reservierungswunsch, gewünschte Reiseklasse, Anzahl der Reisenden). Danach müssen Sie diese Reise nur mehr mit einem Klick in den Warenkorb legen, und mit einem zweiten Klick bezahlen.

Speichern Sie **spezielle Fahrplanverbindungen als Favoriten**, wenn Sie regelmäßig auf derselben Strecke mit denselben Präferenzen reisen. Hierzu zählen unter anderem:

- Mitreisende
- Gewählte Fahrplanfilter wie beispielsweise „nur Direktverbindungen“ oder „geänderte Umstiegszeit“
- Reisen in der 1. Klasse

- Wunsch einer Sitzplatzreservierung
- Reisen an bestimmten Wochentagen.

Wir merken uns diese Daten nur auf Ihren bewussten Wunsch. Dieser Favorit liegt auf Ihrer persönlichen Startseite und ermöglicht Ihnen Fahrplan- oder Angebotsinformation mit einem Klick direkt beim Öffnen der Applikation anzuzeigen, ohne erneut Daten für den aktuellen Kauf- bzw. Fahrplanwunsch angeben zu müssen.

Legen Sie einen Favoriten auf die Startseite, so speichern wir Ihren Reisewunsch.

- Diese Verbindungsinfo können Sie manuell einstellen und so Fahrplanfilter, Reisende und Anzeigetage definieren.
- Sind Sie registriert, so ist diese Verbindungsinfo für Ihre Reise über alle angemeldeten Geräte (egal ob Handy oder Internetbrowser) einsehbar. So finden Sie Fahrplandaten zu Ihren regelmäßigen Reisen immer gleich beim Öffnen der App oder Website auf Ihrer Startseite und Sie gelangen schnell zu den nächsten Fahrplanverbindungen Ihres individuellen Reisewunsches.

Sie können aber auch **eine Verbindungsinfo als Favoriten** für eine bestimmte Fahrplanverbindung speichern. In diesem Fall können Sie ein zusätzliches praktisches Services mit Standortbestimmung nutzen: „Nur anzeigen, wenn ich in der Nähe des Zielortes bin und den Start anzeigen, wenn ich in der Nähe des Startortes bin“

**Wir merken uns für eine konkrete Reise immer** den Namen jener Person, die wir auf Tickets aufdrucken. Damit gehen wir sicher, dass ein Ticket nicht mehrfach von unterschiedlichen Personen in betrügerischer Absicht verwendet wird. **Führen Sie daher bitte Ihren Lichtbildausweis zum Ticket mit, sodass das Zugpersonal vor Ort die korrekte Ticketverwendung prüfen kann.**

**Reisen Sie mit Kindern oder Jugendlichen, so merken wir uns das Alter der Kinder.** Die Kinderaltersgrenzen unterscheiden sich in einzelnen Verkehrsverbänden und Ländern. Nur wenn wir das Alter Ihrer Kinder kennen, können wir den passenden Preis für den Ticketkauf ermitteln und Ihnen das beste Angebot erstellen. Im internationalen Verkehr sind wir verpflichtet, das Geburtsdatum zu speichern.

**Wir versorgen Sie mit allen Informationen zu Ihrer Reise, die uns bekannt sind.** Damit informieren Sie sich bestmöglich über Ihre Reisen und sind in der Lage rechtzeitig auf Änderungen zu reagieren. Ihr Reisebegleiter der ÖBB App und der Website hat jederzeit die aktuellsten Informationen für Sie:

- wo Sie als nächstes umsteigen müssen,
- wieviel Zeit Ihnen zum Umstieg bleibt
- hat sich die Fahrplanverbindung oder
- der Bahnsteig geändert.

**Ihre Standortinformationen** verwenden wir in der ÖBB App nur dann, wenn Sie uns diese freigeben.

- Wenn Sie Ihre Standortdienste einschalten, sparen Sie Zeit bei der Fahrplanabfrage.
- So können Sie eine Verbindung von Ihrem aktuellen Standort aus suchen.
- Wenn Sie einen Fahrplan- oder Angebotsfavoriten gespeichert haben, und angewählt haben, dass Sie möchten, dass Ihnen Standortbezogen die Rückfahrt angezeigt wird **Ihren Kalender** verwenden wir in der ÖBB App nur dann, wenn Sie uns diesen freigeben.
- Wenn Sie Ihre **Reise in den Kalender eintragen**, werden die Fahrplandaten zu einer gebuchten Reise in Ihren Kalender importiert.

- Sie müssen der ÖBB App dazu den Zugriff auf Ihren Kalender in den Geräteeinstellungen erlauben.

Unter **Zahlungsinformationen** verstehen wir jene Informationen, die wir zur Zahlungsabwicklung benötigen. Wir selbst speichern Zahlungsinformationen nur im eingeschränkten Umfang, nämlich

- dann, wenn eine Stornierung nicht automatisch durch uns durchgeführt werden kann, sondern wir den Stornobetrag nachträglich überweisen müssen (in diesem Fall speichern wir den Name des Antragstellers, IBAN, BIC, Name der Bank sowie die Anschrift (Postleitzahl, Ort, Land, Straße und Hausnummer);
- bei einer konkreten Buchung speichern wir nur den Kartentyp (VISA, MasterCard, etc.) und die letzten 4 Ziffern des Zahlungsmittels.

In allen sonstigen Fällen werden Zahlungsinformation (z.B. Ablaufdatum oder den Card Validation Code (CVC) **durch einen geprüften und zertifizierten Zahlungsdienstleister (Terminal Service Provider und Payment Service Provider)** verarbeitet und verwendet.

- Terminal Service Provider und Payment Service Provider werden zur sicheren Abwicklung des Zahlungsvorganges nur dann eingesetzt, wenn diese über die für den Zahlungsverkehr notwendige PCI-Zertifizierungen verfügen.
- Die zertifizierten Terminal Service Provider und Payment Service Provider verarbeiten und verwenden alle Daten zur Zahlungsabwicklung nur über zertifizierte Zahlterminals (bspw. Ticketautomat, Ticketschalter, etc.) oder über tickets.oebb.at oder der ÖBB App.

Zu Zwecken des Zahlungsrisikomanagements können im konkreten Anlassfall im Zuge der Kaufabwicklung personenbezogene Daten im unbedingt erforderlichen Ausmaß an den Payment Service Provider übermittelt werden, der eine Risikoprüfung durchführt.

Die ÖBB App wird über den **Apple App Store und den Google Play Store** (im Folgenden „Store“) vertrieben. Die Aufnahme, der Vertrieb und die Nutzung der ÖBB App unterliegt daher zusätzlich den gesonderten Bedingungen dieser beiden Stores, auf die wir keinen Einfluss haben und die in der alleinigen Verantwortung der Stores erstellt und in Geltung gesetzt werden.

Wenn Sie unsere Website tickets.oebb.at oder unsere ÖBB App verwenden, werden Daten zu Ihrem Ticketkauf durch **Html-Storage im Webbrowser bzw. im lokalen Speicher auf Ihrem Handy abgelegt**. Dadurch wird sichergestellt, dass sämtliche Funktionen wie „Person merken“ oder die personalisierte Schnellauswahl auch dann genutzt werden können, wenn Sie unsere Software ohne Registrierung nutzen möchten. Persönliche Daten für die schnellere Abwicklung bei künftigen Käufen speichern wir nur dann, wenn Sie dies möchten.

Wir möchten, dass Sie den vollen Funktionsumfang unserer Software kennenlernen. Zu diesem Zweck haben wir vorgesehen, dass Sie an geeigneter Stelle **praktische Tipps und Hinweise durch uns erhalten**. Wir wollen Ihnen relevante Informationen geben und diese nicht ständig wiederholen. Deshalb speichern wir von Ihnen genutzte Funktionen über die Dauer von maximal 18 Monaten. Damit erhalten Sie in unterschiedlichen Webbrowsern und auf unterschiedlichen Geräten mit der ÖBB App immer die passenden (Ihnen noch nicht bekannten) Hinweise.

Wenn Sie nicht möchten, dass wir diese Informationen zu Ihrer Person speichern, dann **nutzen Sie unsere Website oder unsere ÖBB App im nicht angemeldeten Zustand**. So können wir diese Informationen Ihrer Person nicht zuordnen.

Auch wenn wir diese Informationen zu Ihrer Person speichern, werden wir keine personenbezogenen Analysen durchführen. Wir werden diese Informationen lediglich anony-

misiert zur Erkennung von Anpassungsbedarf in unseren Systemen verwenden. So können wir unsere Anwendungen immer weiter verbessern und unsere Kunden bestmöglich unterstützen.

### **Ticketvertrieb durch Dritte (über fremde Buchungsplattformen)**

Wir haben für Sie unsere Vertriebskanäle erweitert. Somit können Sie unsere Verbindungen nun auch auf Partnerplattformen finden und teils auch direkt auf der Plattform unserer Partner Ihr Ticket direkt buchen. Wenn die Buchung bei einem Partner stattfindet, tauschen wir mit dem Partner lediglich die für die Ticketerstellung nötigen Fahrplan- und Ticketinformationen aus. Für den Schutz der auf der Partnerplattform des Partners verarbeiteten Daten ist der jeweilige Partner verantwortlich.

### **Alles rund um weitere Services**

#### **Fahrplanauskunft Scotty inkl. Push-Services (App/Web)**

##### **Allgemeines**

Unser Fahrplanauskunftsservice SCOTTY mobil und Web bietet Ihnen die Möglichkeit, sich über Fahrpläne, Stationen oder die aktuelle Verkehrslage der ÖBB-Züge und einiger anderer Verkehrsunternehmen zu informieren. Mit der Tür-zu-Tür Fahrplanauskunft können Sie in ganz Österreich den schnellsten Weg von A nach B abfragen und weitere Services nutzen. Darüber hinaus stehen Ihnen nicht nur zusätzlich relevante Informationen wie z.B. Angaben zur Bahnhofs- oder Zugausstattung offen, sondern auch die Möglichkeit, Reisedaten in Ihrem eigenen Kalender zu speichern.

##### **Datenspeicherung**

SCOTTY mobil und Web ist ein Service, dessen Nutzung ohne Registrierung möglich ist. Dieses Service ist daher grundsätzlich anonym, weil durch die ÖBB eine Speicherung Ihrer Kontaktdaten, Standortdaten, Kalendereintragungen, Abfrageergebnisse etc. nicht vorgenommen wird. Eine Ausnahme besteht nur für den Fall, dass Sie unsere Push-Benachrichtigungen in Anspruch nehmen. Somit kann und wird die ÖBB auch eine Datenverwendung zu anderen Zwecken nicht vornehmen. Ihre Abfrageergebnisse bleiben völlig anonym und werden nicht gespeichert, sodass auch eine Erstellung von Userprofilen durch uns nicht vorgenommen wird bzw. werden kann.

##### **Wie funktioniert SCOTTY mobil in technischer Hinsicht?**

Für die Installation von SCOTTY mobil auf Ihrem Gerät und die Kommunikation mit unserem Auskunftsserver, der Ihnen die Verbindungsergebnisse berechnet, ist eine aktive Internetverbindung erforderlich. Die Berechtigung dafür das Internet zu nutzen, wird je nach Betriebssystem mit "Datendienste", "Internet" bzw. "Zugriff auf alle Netzwerke" bezeichnet.

Je nach verwendetem Betriebssystem zeigen manche Plattformen (z. B. Android) bei der Erstinstallation von SCOTTY mobil bzw. der Nutzung der App standardisierte und durch das Betriebssystem vorgegebene Sicherheitshinweise an. Diese erklärenden Hinweise (z. B. Lesen vertraulicher Informationen wie Anrufprotokolle) beziehen sich jedoch nicht auf SCOTTY sondern auf allgemeine Voreinstellungen des Betriebssystems und können daher durch die ÖBB auch nicht abgeändert werden.

Damit Sie alle Funktionalitäten von SCOTTY mobil nutzen können, ist die Erteilung weiterer Berechtigungen, auf bestimmte Daten Ihres Geräts zugreifen zu dürfen, erforderlich. Diese Rechte können der Applikation auf Wunsch auch jeweils wieder entzogen werden.

Eine Deaktivierungsmöglichkeit besteht je nach verwendetem Betriebssystem in den Sicherheits- bzw. Systemeinstellungen und kann durch Sie selbst vorgenommen werden.

**Im Detail wird von SCOTTY mobil je nach verwendetem Betriebssystem die Erteilung folgender Rechte explizit angefordert:**

**Kontakt Daten:** Diese werden nur dazu verwendet, um Ihnen die Verkehrsbindung zu oder von einem Kontakt aus Ihrem Adressbuch anzuzeigen. Es werden nur Orte, Straßen und Hausnummern übertragen. Diese Daten werden durch uns nicht gespeichert (auch nicht zwischengespeichert).

**Positions- bzw. Standortdaten:** Nur, wenn Sie das möchten, kann zur optimalen Verbindungssuche durch SCOTTY mobil Ihr aktueller Standort ermittelt werden, um von dort Reiseverbindungen zu suchen oder Stationen in der Nähe zu finden. Auch hier findet keine Zwischenspeicherung statt, somit ist auch die Erstellung von Bewegungsprofilen o. ä. nicht möglich.

**Bewegungs- und Richtungssensor, Kompassfunktion:** Diese Funktionalität erleichtert die Suche von Stationen in der Nähe. Diese Daten werden durch uns nicht gespeichert (auch nicht zwischengespeichert).

**Kalender:** SCOTTY mobil bietet Ihnen das zusätzliche Service, die Reisedaten zu Ihrer Verbindung in den Kalender Ihres Geräts zu speichern. Dieses Service ist nicht verpflichtend, sondern steht in Ihrem persönlichen Belieben. Je nach Betriebssystem beziehen sich auch die verwandten Sicherheitshinweise "Kalendertermine sowie vertrauliche Informationen lesen" bzw. "Ohne Wissen der Eigentümer Kalendertermine hinzufügen oder ändern und E-Mails an Gäste senden" auf diese Funktion. Die eigentlichen Inhalte der Kalender werden jedoch nicht gelesen.

**USB-Speicherinhalte ändern oder löschen:** Dieser Zugriff ist nur erforderlich, falls Sie SCOTTY mobil auf der SD-Karte speichern möchten.

**Verknüpfungen installieren:** Diese Berechtigung ist zum Erstellen von Shortcuts für Verbindungen und Abfahrtstafeln erforderlich.

**Anrufliste lesen:** Diese Berechtigung wird standardmäßig vom Betriebssystem Android angefordert, wenn Adressdaten aus den Kontakten gelesen werden können. Die Informationen der Anrufliste werden jedoch von SCOTTY mobil nicht gelesen.

**Foto-, Musik- und Videobibliotheken:** Diese Berechtigung wird aus technischen Gründen zum Erstellen der Live-Kachel-Grafiken (Karten) benötigt. Es werden keine privaten Daten ausgelesen und auch keine Daten geschrieben, die für andere Apps sichtbar wären.

**Kamera:** Fotos und Videos aufnehmen: Diese Berechtigung wird benötigt um Augmented Reality zu nutzen. Es werden keine Fotos oder Videos gespeichert.

**Benachrichtigungen:** Diese Berechtigung wird zum Empfangen und Anzeigen von Push-Nachrichten (z.B. Verspätungsinformationen) benötigt.

**Wie funktioniert die Funktion "Benachrichtigungen" in Scotty mobil und Web?**

Eine Push-Benachrichtigung steht Ihnen sowohl bei Scotty mobil als auch bei Scotty Web zur Verfügung.

**Anmeldung**

1. Scotty mobil: Um die Push-Benachrichtigung einzustellen, suchen Sie einfach - wie gewohnt - nach Ihrer Verbindung und klicken dann auf den „Benachrichtigungen“-

Button. Über Ihre Scotty mobil App erhalten Sie dann eine entsprechende Push-Nachricht.

2. Scotty Web: Über Scotty Web können Sie eine E-Mail Benachrichtigung beauftragen, in dem Sie eine Verbindung auswählen und unter „Details zur Verbindung“ klicken. Dort finden Sie unter der ausgewählten Verbindung den Button „Benachrichtigen“. Nach Eingabe Ihrer E-Mailadresse werden wir Ihnen die Push-Benachrichtigungen an Ihre bekannt gegebene E-Mailadresse zusenden.

Sie können daher selbst entscheiden, ob Sie die Funktion nutzen möchten oder nicht.

Die Benachrichtigungen sind für Sie vollkommen kostenlos. Wir informieren Sie, sofern wir über die erforderlichen Informationen verfügen- über Verspätungen, geänderte Abfahrtsbahnsteige, gefährdete Anschlussverbindungen, Zugausfälle sowie Hinweise zu Abweichungen und Empfehlungen für die von Ihnen ausgewählte Verbindung. Sobald es bei Ihrer Verbindung zu einer Änderung kommt, erhalten Sie eine Push-Benachrichtigung, sofern wir über diese Information auch verfügen.

#### **Abmeldung:**

Außerdem können Sie die Push-Benachrichtigungen jederzeit wieder deaktivieren.

1. Scotty mobil: Dazu können Sie im Bereich „Benachrichtigung verwalten“ Ihre Services löschen bzw. für einen bestimmten Zeitraum deaktivieren.
2. Scotty Web: Jede Abweichungsbearbeitung ist zu diesem Zweck mit einem Abmeldelink versehen, mit dem die Abbestellung des Services vorgenommen werden kann.

Wenn Sie die Funktion „Benachrichtigungen“ nutzen, werden Identifikationsparameter, Reiserverbindungsdaten, die Geräte-ID, betroffene Intervalle sowie bei Scotty Web Ihre E-Mail Adresse gespeichert. Daten werden bei einmaliger Benachrichtigung gespeichert, solange die ausgewählte Verbindung gültig ist. Wenn Sie die Benachrichtigungen wiederholt an bestimmten Tagen eingestellt haben, werden die Daten gespeichert, solange die wiederholte Benachrichtigung von Ihnen gewünscht wird.

#### **Scotty mobil Analysedienst**

Im Falle der Nutzung der App erfasst diese die Benutzeraktivitäten ohne Rückschlussmöglichkeit auf eine konkrete Person. Die anonyme Analyse hilft uns, die App weiter zu verbessern und auf die Bedürfnisse unserer Kunden gezielter anzupassen. Falls Sie diese Analyse dennoch nicht wünschen, können Sie die Analyse in der App deaktivieren (siehe Menüpunkt „Einstellungen“ → „Erfassen von anonymen Benutzeraktivitäten“).

Die Analyseabwicklung erfolgt über eine anonyme Benutzer-ID, die keine Rückführbarkeit bzw. Rückschlussmöglichkeit auf eine konkrete Person ermöglicht.

Google Firebase Analytics wird im Zuge unserer Analysen nicht verwendet und wurde von uns deaktiviert.

### **Gesetzliche Information nach § 20 Abs. 3 Eisenbahn-Beförderungs- und Fahrgastretegesetz**

Wir sind gesetzlich verpflichtet, unsere Fahrgäste über allfällige Störungen, über Aktivitäten, die voraussichtlich zu Störungen wie Verspätungen oder Zugausfällen von Verkehrsdiensten führen und die voraussichtlichen Auswirkungen, zu informieren. Bei personenbezogenen Buchungen wie beispielsweise Reservierungen besteht eine erhöhte Informationsverpflichtung über sonstige Informationstechniken, sofern uns die Kontaktdaten bekannt sind.

Daher senden wir Ihnen unabhängig davon, ob Sie sich zu einem Push-Service angemeldet haben, im Falle eines online oder mobil gebuchten Tickets mit fixem Abfahrtstag

und Zeit vor Reisebeginn eine Benachrichtigung per E-Mail, wenn uns neue Reiseinformationen bekannt sind. Sollten Sie eine Buchung im Kundenservice oder an einer Personenkasse vorgenommen haben, erhalten Sie eine Benachrichtigung nur dann, wenn Sie uns Ihre E-Mail-Adresse bekannt gegeben haben.

Diese Benachrichtigungen erfolgen jedoch frühestens 3 Tage vor dem gebuchten Reisebeginn.

Wenn Sie diese Benachrichtigungen zu einer Reise nicht mehr erhalten möchten, können Sie weitere Benachrichtigungen einfach abbestellen, indem Sie auf den Link „*Benachrichtigung abbestellen*“ in der E-Mail-Benachrichtigung „*Neue Reiseinformation zu Ihrer Buchung*“ klicken.

## ÖBB-Alexa Skill auf Amazon

Mit dem ÖBB-Alexa Skill auf Amazon **können Zugverbindungen gesucht oder Abfahrtsinformationen zu Bahnhöfen (Abfahrtsmonitor) abgefragt** werden.

Verbindungsinformationen enthalten detaillierte Informationen zur Reise, u.A. Zugnummer, Dauer der Fahrt, Bahnsteige und den günstigsten, momentan verfügbaren Preis. Nähere Details zu den Funktionen von ÖBB-Alexa Skill finden Sie in der Beschreibung des Skills auf Amazon.

Mit dem ÖBB-Alexa Skill können nur Verbindungen, Preisauskünfte und sonstige Informationen der ÖBB abgefragt werden. Verbindungen anderer Beförderungsunternehmen sind von diesem Service nicht umfasst.

Im Zuge der Nutzung des ÖBB-Alexa Skills werden von der **ÖBB-Personenverkehr AG keine personenbezogenen Daten der Kunden erhoben und verwendet**. Die Nutzung des ÖBB-Alexa Skills erfolgt anonym. Die ÖBB hat keine Kenntnis darüber, ob Sie den ÖBB-Alexa Skill nutzen oder welche Anfragen Sie an den ÖBB-Alexa Skill stellen, weil die ÖBB keinen Personenbezug zu Ihnen herstellen kann.

Damit der Service genutzt werden kann, werden durch die ÖBB-Personenverkehr AG bestimmte **technische Daten erhoben, die keinen Rückschluss auf Ihre Person zulassen**:

- Datum und Dauer der Nutzung
- Anfragen an ÖBB-Alexa Skill (z.B. Fahrplanverbindung)
- Fehlermeldungen bei der Nutzung der ÖBB-Alexa Skill

Durch die ÖBB werden ausschließlich nur jene technischen Daten an Amazon weitergegeben, die notwendig sind, um den ÖBB-Alexa Skill nutzen zu können.

Um Ihre Daten zu schützen, erfolgt die Datenübertragung durch die ÖBB an Amazon bzw. von Amazon an die ÖBB verschlüsselt durch TLS 1.2.

Daten, die im Zuge der Nutzung des ÖBB-Alexa Skill erhoben und verarbeitet werden, werden für einen Zeitraum von einem Jahr gespeichert und nach Zeitablauf automatisiert gelöscht. Der Zugriff auf Daten wurde auf das unbedingt erforderliche Ausmaß reduziert.

## Onboard Portal Railnet & Railnet Regio

Das ÖBB onboard Portal bietet Ihnen als Fahrgast – wenn dieses mit dem WLAN im Zug („OEBB“) verbunden ist – unter anderen Servicefunktionen rund um den Zug und die Reise, Zugang zur ORF-TVthek sowie einen kostenlosen Zugang zu über 100 digitalen Zeitungen und Magazinen des Austria-Kiosk.

Um WLAN und onboard Portal mit all seinen Funktionalitäten nutzen zu können, haben Sie als User beim Verbinden mit dem WLAN den Nutzungsbedingungen zuzustimmen.



Die Nutzungsbedingungen informieren Sie auch über die Nutzung von Cookies im ÖBB onboard Portal.

Cookies werden vom onboard Portal verwendet, um ein umfassendes und kundenfreundliches Service zur Verfügung stellen zu können. Bei folgenden Funktionalitäten sind Cookies in Verwendung: Reisevorschau, ORF TVthek, Datenanalyse durch Piwik (Matomo).

Im Zuge der Nutzung des ÖBB onboard Portals werden von der **ÖBB-Personenverkehr AG keine personenbezogenen Daten der Kunden erhoben und verwendet**. Die Nutzung des ÖBB onboard Portals erfolgt somit anonym.

### Nutzung von Google Maps

Bei Google Maps handelt es sich um einen Online-Kartendienst, der die Erdoberfläche als Straßenkarte oder als Luft- oder Satellitenbild betrachtet, wobei auch Standorte von Institutionen oder bekannten Objekten angezeigt werden.

Wir verwenden Google Maps für folgende Zwecke:

- Zur Streckenauswahl auf der Startseite <http://www.nightjet.com/>
- Zur Anzeige von Sehenswürdigkeiten bei Städteseiten (beispielsweise auf: <http://www.nightjet.com/reiseziele/oesterreich/innsbruck.html>)
- Zur Anzeige von Verbindungen bei Länderseiten (beispielsweise auf: <http://www.nightjet.com/reiseziele/italien.html>)

Zu diesen Zwecken wird „Google Maps JavaScript API“ eingesetzt. Eine Personalisierung findet dabei nicht statt, es werden von der Google Maps-API auch keine Cookies gesetzt.

### Erbringung eines Mobilitätsservices

Eine optimale Hilfestellung am Bahnhof können wir nach einer kostenlosen Voranmeldung beim ÖBB Kundenservice, beim ÖBB Ticketschalter oder einem Info-Point am Bahnhof für Sie organisieren. Bitte geben Sie uns dazu Ihren Reisewunsch zeitgerecht bekannt (siehe <https://www.oebb.at/de/reiseplanung-services/barrierefrei-reisen/mobilitaetsservice.html>).

Für eine Voranmeldung benötigen wir folgende Daten: (1) Vor- und Zuname und Adresse, (2) Telefonnummer für Rückfragen und Verständigungen, (3) Reisedatum, Reisestrecke (Abfahrts-/Umsteige-/Ankunftsbahnhof), (4) Bekanntgabe, ob Sie mit einer Begleitperson oder mit Gepäck reisen, (5) Art der Mobilitätseinschränkung (RollstuhlfahrerIn, Gehbehinderung, Sehbehinderung, andere Einschränkung), (6) Bekanntgabe, ob ein Hilfsmittel erforderlich ist (Hebelift, Bahnrollstuhl,...) sowie (7) Bekanntgabe des Treffpunkts am Bahnhof und (8) Wagen- und Platznummer.

Daten zu einem erbrachten Service werden von der ÖBB-Personenverkehr AG für den nationalen Bereich für einen maximalen Zeitraum von drei Jahren gespeichert und danach automatisiert gelöscht, damit Daten im Falle von Kundenanfragen zur Verfügung stehen.

Im Falle von grenzüberschreitenden Reisen erfolgt eine Datenweitergabe an eine vom Internationalen Eisenbahnverband (UIC, Union internationale des chemins de fer) bereit gestellte Datenbank, auf die nur betroffene ausländischen Partnerbahnen (Partnerunternehmen) zur Abwicklung des Mobilitätsservices Zugriff haben. Dies um sicherzustellen, dass auch an einem ausländischen Ankunftsbahnhof bzw. Ankunftsbahnhöfen eine sachgerechte Hilfestellung durch die jeweils zuständige ausländische Partnerbahnen (Partnerunternehmen) erbracht wird. Die Erbringung des grenzüberschreitenden Mobilitätsservices wurde im Rahmen einer gesonderten Vereinbarung international abgestimmt. Insbesondere der im Einzelfall bekannt gegebene Datenumfang und die Verwendungszwecke wurden auf das unbedingt erforderliche Ausmaß eingeschränkt. Zur Er-

bringung eines grenzüberschreitenden Mobilitätsservices werden folgende Daten bekannt gegeben und in der Datenbank des UIC bis zum Abschluss der Reise gespeichert: Reisdaten, Titel, Vor- und Nachname, E-Mail, Sprache, Art der Mobilitätseinschränkung, Hilfsmittel, sonstige wesentliche Informationen zB Begleitperson oder Begleithund, Gepäck, im Einzelfall je nach Reiseziel das Geburtsdatum. Die vorgenannten Daten werden daher nach Ablauf der Reise im Falle von grenzüberschreitenden Reisen sofort gelöscht.

### **Service Haus-Haus-Gepäck**

Sie haben für Reisen innerhalb Österreichs in Verbindung mit einem Ticket die Möglichkeit, ein Gepäckservice für normale Gepäckstücke und Sondergepäck in Anspruch zu nehmen (siehe Tarifbestimmungen).

Die Buchung kann über uns (dh an den Personenkassen oder telefonisch im Kundenservice) erfolgen. Wir stehen Ihnen als Ansprechpartner unseres Kooperationspartners (Q Logistics GmbH, 1120 Wien, Pottendorfer Straße 23-25) zur Verfügung.

Der Kooperationspartner führt diese Leistung in eigener Verantwortung durch. Damit der Kooperationspartner seine Logistik-Leistung erbringen kann, werden diesem zur Durchführung des Services folgende - Ihnen zuordenbare - Daten bekannt gegeben, die Sie uns anlässlich der Buchung dieses Services mitgeteilt haben: Vor- und Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Abhol- und Zustelladresse, Tag der Abholung und Zustellung.

Reklamationsfälle und sonstige Anfragen an den Kooperationspartner werden wir, wenn Sie dies möchten, gerne an diesen im Anlassfall weiterleiten.

### **Alles rund um Rail & Drive**

Zur Verbesserung der Pendlersituation sowie im Hinblick auf die Erleichterung der Zugänge zum öffentlichen Verkehr und die damit verbundenen ökonomischen Vorteile wollen wir mit dem Mobilitätskonzept „Rail&Drive“ dem Gedanken des verantwortungsvollen Umgangs mit Ressourcen und der Schonung der Umwelt Rechnung tragen.

Wir mieten daher zu diesem Zweck Kraftfahrzeuge an und stellen diese im Wege eines Sharing-Modells einem Tagesnutzer oder Pendler zur Verfügung. Die Zurverfügungstellung erfolgt an einem beschränkten Nutzerkreis, und zwar ausschließlich an jene Personen, die in den jeweiligen Nutzungsverträgen namhaft gemacht und berechtigt wurden.

Als Tagesnutzer kann das Kraftfahrzeug werktags während des Tages genutzt werden. Demgegenüber erhält der Pendler eine Nutzungsberechtigung werktags in den Früh- und Abendstunden sowie an Wochenenden und Feiertagen.

Neben persönlichen Daten (wie Name, Adresse, Telefonnummer) werden vom Tagesnutzer bzw. Pendler auch die Dauer und Daten zur Nutzungsberechtigung, Ausweisdaten (Lenkerberechtigungen, Legitimationsausweise), zahlungsrelevante Daten, Daten zu verursachten Schäden und Verkehrsübertretungen gespeichert.

Die Tagesnutzer / Pendler erhalten jeweils wechselseitig Nutzerdaten, um eine Übergabe des Kraftfahrzeuges sicherzustellen. Die dabei auszutauschenden Daten wurden auf das unbedingt erforderliche Ausmaß, nämlich auf Name und Telefonnummer eingeschränkt. In den Verträgen haben wir ausdrücklich die Verwendung dieser Daten zu anderen Zwecken untersagt.

## Direktmarketing - Allgemeine und personalisierte Werbeangebote

### Allgemeine und maßgeschneiderte elektronische Angebote

Wir verwenden personenbezogene Daten, um Ihnen sowohl **allgemeine und auf** Ihr Mobilitäts- und Nutzungsverhalten zugeschnittene Informationen, Angebote und Empfehlungen, von uns oder von unseren Kooperationspartnern zukommen zu lassen (maßgeschneiderte Angebote). Dies jedoch nur dann, wenn Sie uns im Vorfeld Ihre Einwilligung dazu erteilen, dass wir Sie per E-Mail, Telefon, SMS oder sonstige ÖBB-Kanäle (z.B. ÖBB Konto) kontaktieren dürfen, um Sie zeitgerecht über interessante Angebote, neue Entwicklungen und Services zu informieren.

Damit Sie auch personalisierte Werbeangebote erhalten können, haben wir unsere bisherige **Einwilligungserklärung adaptiert**. Mit einem Klick können Sie allgemeine Informationen und auf Sie zugeschnittene Angebote bei uns beziehen.

Wir geben auch unseren bestehenden **Kunden**, die bereits früher eine Einwilligung zum Erhalt eines Newsletters erteilt haben, die Möglichkeit, personalisierte Angebote zu erhalten, indem Sie Ihre Einwilligung ergänzen können. Sollten Sie kein Interesse an maßgeschneiderten und relevanten Angeboten und Services haben, sondern sich nur für allgemeine Inhalte interessieren, können Sie den Erhalt dieses Newsletters beibehalten, indem Sie die Ergänzung der neuen Zustimmungserklärung ablehnen.

Ihre **personenbezogenen Daten werden in beiden Fällen ausschließlich von uns verwendet** und nicht an Kooperationspartner oder andere konzernverbundene Unternehmen weitergegeben.

Abhängig vom Inhalt der von Ihnen erteilten Einwilligung, erhalten Sie von uns Angebote und sonstige Informationen rund um die ÖBB-Personenverkehr AG (beispielsweise zu allgemeinen Services, Gewinnspiele und Kundenbefragungen und den ÖBB-Konzern, also auch anderer konzernverbundener Unternehmen (beispielsweise Informationen zu Reiseangeboten der Rail Tours Touristik GmbH oder zu Car Sharing Angeboten der Rail Equipment GmbH) oder unserer sonstigen Kooperationspartner.

Wenn Sie **maßgeschneiderte** und auf Sie abgestimmte Informationen und Empfehlungen (basierend auf Ihr bisheriges Kauf- und Fahrverhalten oder Ihre sonstigen persönlichen Vorlieben) erhalten möchten, können wir Ihnen diese zu

- unseren Produkten und Leistungen,
- aktuellen oder individuell auf Sie zugeschnittenen Angeboten,
- Gutscheinen,
- Gewinnspielen und Kampagnen,
- Kundenbefragungen,
- relevanten Services (insbesondere auch Hinweise zum ÖBB Konto und unseren Apps),
- Produkt- und Reiseempfehlungen oder
- sonstigen Kundenbindungsmaßnahmen

zukommen zu lassen.

Die Erstellung der Inhalte basiert auf Bewertung folgender Daten: Vor-/Nachname, Geburtsdatum, Adress- und Kontaktdaten, zu Ihrer Person gespeicherte Details zu Buchungs-, Kunden- und Zeitkarten, Ermäßigungs-, Reise- und Gutscheindaten, Geo-Daten, Ihnen zugeordnete Präferenzen und Kundenbindungsmaßnahmen, Geräte- und Browserinformationen inklusive Ihr zuordenbares Nutzungsverhalten sowie Daten zu eventuellen Mobilitätspräferenzen bzw. allfälligen Einschränkungen.

- Unter Details zu **Buchungsdaten** fallen beispielsweise Ihr gewähltes Reisedatum und -Zeit, gebuchte Tickets, erfolgte Sitzplatzreservierungen, Informationen über in Anspruch genommene Angebote bzw. Gutscheine, Informationen über den Start- und Zielbahnhof, den Vertriebskanal, gewählte Fahrplanverbindungen inkl. Via-Halte, Zuggattungen, Wagenklassen bzw. Abteile, Informationen über gebuchte Nacht- oder Tagzüge, verwendete Zahlungsmittel, KFZ-Daten, Fahrräder, mitreisende Hunde sowie die Information ob Sie alleine, mit weiteren Personen oder mit Kind(ern) reisen.
- Um Ihnen maßgeschneiderte Informationen zu **Kunden- und Zeitkarten** zukommen zu lassen, verwenden wir Details über gültige/abgelaufene/verlängerte Kundenkarten wie beispielsweise Vorteils card, Österreich card und eventuell vorhandene SEPA-Mandate sowie Details über erworbene Zeitkarten wie z.B. Stundenkarten, Wochenkarten, Monatskarten.
- Unter **Ermäßigungsdaten** verstehen wir Ihre beim Ticketkauf verwendeten Ermäßigungen wie beispielsweise die Angabe einer Vorteils card, Österreich card, Stadtverkehrs-Ticket, Familienpass, usw.
- **Reisedaten** beinhalten Informationen über bereits angetretene bzw. geplante (gebuchte) Reisen sowie die unter Buchungsdaten erwähnten Details zu diesen Reisen.
- Haben Sie einen **Gutschein** Ihrem ÖBB Konto hinzugefügt, verwenden wir diese Information, um Ihnen beispielsweise Erinnerungen an die Verwendung zukommen zu lassen. Für den Fall, dass wir Ihnen aufgrund einer Kampagne einen Gutschein zugeschickt haben und dieser noch nicht verwendet wurde, erinnern wir Sie ebenfalls an den noch gültigen Gutschein. Weiters verwenden wir die Information, sobald der Gutschein eingelöst wurde sowie Details zu der gebuchten Reise bzw. dem gekauften Produkt.
- **Geo-Daten** werden für sogenannte standortbezogene Dienste herangezogen. Standortbezogene Dienste stellen Ihnen mit Hilfe von positionsabhängigen Daten selektive Informationen bereit.
- Unter **Ihnen zugeordnete Präferenzen** verstehen wir beispielsweise Ihre Verbindungsfavoriten, Ihre gespeicherten Zahlungsfavoriten, von Ihnen gespeicherte Fahrplanverbindungen (inkl. Mitreisende, gewählte Fahrplanfilter, Reisen in der 1. Klasse, Wunsch einer Sitzplatzreservierung, Reisen an bestimmten Wochentagen), usw.
- **Kundenbindungsmaßnahmen** beinhalten Informationen und nähere Details über Ihnen bereits zugeschickte Aktionen und Kampagnen, Gutscheine, Gewinnspiele, Kundenbefragungen, Empfehlungen und sonstige Hinweise.
- **Geräte- und Browserinformationen inklusive Ihr zuordenbares Nutzungsverhalten** beinhalten Informationen über Ihre verwendeten Endgeräte (Computer, Laptop, Smartphone, usw.) mit denen Sie unsere Webseiten besuchen sowie die dazugehörigen Webbrowser (z.B. Internet Explorer, Firefox, Safari, usw.). Die Information, ob Sie die ÖBB App heruntergeladen haben und benutzen wird ebenfalls darunter verstanden. Ihr zuordenbares Nutzungsverhalten beinhaltet beispielsweise Details über die Verwendung Ihres ÖBB Kontos mit den jeweiligen Endgeräten bzw. der ÖBB App (z.B. vorgenommene Einstellungen, Details über Anmeldungen, hinzugefügte Kundenkarten, Ticketkäufe und Reservierungen, gespeicherte Favoriten, usw.).
- Wir verwenden **Daten zu eventuellen Mobilitätspräferenzen bzw. allfälligen Einschränkungen** um Ihnen für Sie relevante Informationen, Empfehlungen und Services zu bieten, für den Fall, dass Sie einen Rollstuhlplatz benötigen, eine Begleitperson oder ein Assistenzhund mitreist, usw.

## Widerruf

Sie können jederzeit Ihre Einwilligung ohne Angabe von Gründen widerrufen. In diesem Fall werden wir Ihnen keine Angebote und Informationen per E-Mail oder SMS übersenden, im ÖBB Konto anzeigen oder Sie zu diesem Zweck telefonisch kontaktieren.

- Wenn Sie Ihre Zustimmung elektronisch erklärt haben, dann können Sie den Widerruf unter „Mein Konto/ Newsletter, Info & Service“ im ÖBB Konto erklären.
- Bei einem **Newsletter** klicken Sie bitte auf den Abmelde-link, dann werden wir Ihnen in weiterer Folge keine elektronische Post mehr zusenden. Es kann bis zu 24 Stunden dauern, bis die Aktivierung eines Widerrufs in den Systemen abgeschlossen ist.
- In allen sonstigen Fällen wenden Sie sich bitte an unser ÖBB Kundenservice, unter Verwendung folgender E-Mail-Adresse: kundenservice@oebb.at.

## Spezielle weitere Informationen und Angebote inklusive Widerruf

Sie haben auch die Möglichkeit, sich für spezielle Angebote und Services anzumelden, beispielsweise für den Nightjet Newsletter, das Scotty Push Service oder Informationen zu Usability Tests.

Bitte beachten Sie, dass jeder dieser Services, der eine gesonderte Einwilligung erfordert, auch gesondert zu widerrufen ist. Der Widerruf einer einzelnen Zustimmung gilt daher nicht automatisch für alle darüber hinaus abgegebenen Zustimmungserklärungen, sondern diese sind ebenfalls gesondert zu widerrufen.

## Postalische Werbezusendungen

Sofern uns aufgrund von Kauf- und Dienstleistungen Ihre Adresse bekannt ist bzw. wir diese von Dritten zulässiger Weise zukaufen dürfen (zB von der österreichischen Post AG), können wir Ihnen anlassbezogenen Informationen, Angebote und Empfehlungen, auf postalischem Weg zu. Diese Zusendung können Sie natürlich jederzeit unterbinden, indem Sie Ihren Widerspruch erklären (siehe Erläuterungen im Folgenden). Nach Erhalt eines Widerspruchs werden wir Ihnen dann keine weiteren Aussendungen mehr zusenden.

Postalische Zusendungen erfolgen überdies in regelmäßigen Abständen an unsere Stakeholder, beispielsweise vor der jährlichen Fahrplanänderung und anlassbezogen bei relevanten Themen.

Bitte beachten Sie, dass es sich bei der jährlichen Einladung zur Vertragserneuerung nicht um eine Maßnahme zur Direktwerbung handelt. Aufgrund von bestehenden vertraglichen Verpflichtungen (siehe unsere AGB für die Vorteilscard oder Österreichcard) werden wir Ihnen diese Einladung zur Vertragserneuerung auch weiterhin zusenden und zwar auch dann, wenn Sie von ihrem Recht auf Widerspruch Gebrauch gemacht haben sollten, zumal diese Zusendung nicht dem Widerspruchsrecht unterliegt.

## Genereller Widerspruch gegen Direktmarketing

Möchten Sie nicht in unsere Direktmarketingaktivitäten miteinbezogen werden, haben Sie das Recht dagegen einen Widerspruch zu erheben (Artikel 21 Abs. 2 und Artikel 22 DSGVO).

Haben Sie von Ihrem Recht Gebrauch gemacht und sich gegen eine Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten mehr zu Werbezwecken (insbesondere Direktwerbung) entschieden erhalten Sie Ihrem Wunsch entsprechend keine Informationen, Angebote und Neuigkeiten und können sich auch nicht mehr in Ihrem ÖBB Konto zu unserem Service „Newsletter, Info & Services“ anmelden.

Wenn Sie unseren Service „Newsletter, Info & Service“ in Ihrem ÖBB Konto wieder aktivieren möchten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter

ÖBB Kundenservice

(Betreff: Newsletter, Info & Service)

Postfach 222

1020 Wien

E-Mail: datenschutz.personenverkehr@pv.oebb.at

## **Anonymisierte Datenanalysen**

Statistische Untersuchungen finden insbesondere zu folgenden Zwecken statt:

- Werden Funktionen in unserer Software regelmäßig verwendet? So können wir prüfen, ob bestimmte Funktionen wichtig für die Nutzer unserer Website oder App sind
- Welche Tickets werden gekauft? So können wir prüfen, ob unser Produktportfolio den Ansprüchen unserer Kunden entspricht.
- Entspricht die Navigation dem Nutzungsverhalten der Softwarenutzer? So können wir prüfen, ob wir den Kaufprozess angenehmer für unsere Kunden gestalten können.

Wir erstellen auch anonymisierte Datenanalysen, in dem wir personenbezogene Daten sowie Informationen über Alter, Geschlecht, Region, Postleitzahl, Produkte, Fahr-, Kauf und Nutzungsverhalten auswerten, um daraus Rückschlüsse zur Entwicklung neuer Produkte und Services abzuleiten oder um unser bestehende Leistungsportfolio zu verbessern.

## **Markt- und Meinungsforschung, Kundenumfragen**

### **Markt- und Meinungsforschung, Kundenumfragen**

Um unsere Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und an Kundenwünsche anzupassen, führen wir Befragungen mit unterschiedlichen Zielgruppen durch: einerseits mit Personen, die die Bahn nicht nutzen und andererseits mit Personen, die ein Bahnunternehmen (egal welches) nutzen oder mit Personen, die die ÖBB nutzen. Dabei beauftragen wir Marktforschungsunternehmen oder führen die Umfragen selbst durch. Die Auswahl der zu befragenden Personen kann entweder rein per Zufall oder aber auch nach sozialstatistischen oder nutzungsspezifischen Faktoren erfolgen. Der Kontakt zu den teilnehmenden Personen wird entweder über die Befragtenpools der Marktforschungsunternehmen hergestellt – dies geschieht ohne unser Zutun in der alleinigen Verantwortung der Partnerunternehmen. Oder aber wir laden interessierte Personen generell ohne individuelle Adressierung zur Umfrageteilnahme ein. Bei bestimmten Befragungsthemen adressieren wir auch Kundinnen und Kunden der ÖBB PV AG.

Die Herstellung eines Personenbezuges ist bei allen Befragungen nicht intendiert. Alle Umfragen erfolgen völlig anonym. Dies auch dann, wenn wir Sie direkt als Kundin oder Kunde anschreiben bzw. Sie ihre Einwilligung zur Teilnahme an einer Befragung im Vorfeld erklärt haben.

Wir erhalten oder erstellen nur eine Gesamtauswertung der Daten, in der keine einzelnen Interviews oder Personen ausgewiesen sind.

Wenn wir unsere Kundinnen und Kunden direkt adressieren, dann wenden wir uns ausschließlich an jene Personen, die uns dazu ihr Einverständnis gegeben haben.

Sollten wir in bestimmten Fällen die Befragung in Kooperation mit einem Marktforschungsunternehmen durchführen, schließen wir mit diesem im Vorfeld einer Kundenbefragung eine gesonderte Vertraulichkeitsvereinbarung, die den sicheren Umgang mit Ihren Daten einzelfallspezifisch regelt. Insbesondere wird in dieser Vereinbarung sicherge-

stellt, dass diese Ihre Daten nicht an andere Marktforschungsinstitute und sonstige Dritte für Befragungen für deren eigene Zwecke weitergeben.

Jedenfalls sind Sie nicht verpflichtet, an einer unserer Kundenbefragung teilzunehmen.

### **Usability Tests**

Falls Sie sich als Testuser bewerben, können Sie an von uns durchgeführten Usability Tests zur Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Ticket- und Fahrplantoole teilnehmen. Jeder Test unterliegt gesonderten Teilnahmebestimmungen (siehe auch Website). In diesem Fall werden wir Sie als möglichen Testuser kontaktieren und für künftige Tests um Ihre Teilnahme ersuchen. Ihre Teilnahme an jedem einzelnen Test erfolgt natürlich freiwillig.

Sie können jederzeit ihre Einwilligung widerrufen und erklären, nicht mehr für weitere Tests kontaktiert werden zu wollen.

## **Cookies, Webanalyse und Social Media**

### **Einsatz von Cookies**

Cookies sind kleine Textdateien oder Codes, die Informationseinheiten enthalten. Diese Textdateien werden auf Ihrer Festplatte oder im Arbeitsspeicher Ihres Browsers gespeichert, wenn Sie eine unserer Webseiten besuchen. Dank Cookies können Inhalte unserer Webseiten leichter aufgebaut und jene Geräte erkannt werden, über die unsere Webseiten bereits vorher besucht wurden. Wir verwenden Cookies, um ein besseres Verständnis von der Funktionsweise von Anwendungen und Webseiten zu gewinnen und um die Benutzererfahrung bei der Nutzung unserer Webseiten online und mobil zu analysieren und zu optimieren.

#### **Cookie-Kategorien**

Wir verwenden auf unseren Webseiten in erster Linie Cookies aus den folgenden Kategorien:

#### **Betriebsnotwendige Cookies**

Diese Cookies sind notwendig, damit Sie unsere Webseiten wie beabsichtigt nutzen können und Ihnen alle Funktionen zur Verfügung stehen. Ohne diese Cookies können die angeforderten Services nicht bereitgestellt werden. Diese Cookies erfassen keine Informationen über Sie und speichern keine Internetstandorte. Unbedingt erforderliche Cookies können über unsere Seite nicht deaktiviert werden. Sie können aber jederzeit über den von Ihnen verwendeten Browser deaktiviert werden.

#### **Funktionale Cookies**

Diese Cookies sind notwendig für gewisse Anwendungen oder Funktionen der Webseite, damit diese ordnungsgemäß ausgeführt werden können. Dies können beispielsweise Cookies sein, welche vorgenommene Einstellungen wie die Spracheinstellung eines Besuchers speichern oder auch – Ihre vorherige Zustimmung vorausgesetzt – vorausgefüllte Formulare.

Speicherdauer: Im Falle eines Sitzungs-Cookies für die Dauer der Sitzung oder im Falle Ihrer vorherigen Zustimmung für die Dauer Ihrer Zustimmung.

#### **Analytische Cookies**

Diese Cookies sammeln Informationen über das Nutzungsverhalten der Besucher auf unseren Webseiten. Erfasst wird beispielsweise, welche Webseiten am meisten besucht werden und welche Links geklickt werden. Sämtliche erfasste Daten werden dabei zusammen mit den Informationen anderer Besucher anonymisiert gespeichert. Mit Hilfe der durch diese Cookies gewonnenen Daten können wir mit Piwik analytische Auswertungen über unsere Webseite erstellen und dadurch das Nutzererlebnis laufend verbessern.

Speicherdauer: Im Falle eines Sitzungs-Cookies für die Dauer der Sitzung, in allen übrigen Fällen (beispielsweise für unseren Webanalysedienst PIWIK maximal drei Jahre.

### **Wie lange bleiben Cookies auf meinem Endgerät gespeichert?**

Die Verweildauer eines Cookies auf Ihrem Endgerät hängt davon ab, ob es sich bei diesem um einen persistenten Cookie oder um einen Sitzungs-Cookie handelt. Sitzungs-Cookies verbleiben nur solange auf Ihrem Endgerät, bis Ihre Browser-Sitzung beendet wird. Persistente Cookies bleiben, auch nachdem Sie eine Browser-Sitzung beendet haben, auf Ihrem Endgerät solange gespeichert, bis die voreingestellte Verweildauer des Cookies abgelaufen ist oder dieser gelöscht wird.

### **Webanalyse PIWIK (Matomo)**

Unsere Webseiten und unser digitaler Dialog mit unseren Kunden (z.B. Newsletter) verwenden Piwik, einen Webanalysedienst. Piwik verwendet Cookies, die uns eine Analyse der Benutzung unserer Webseiten ermöglichen.

Zu diesem Zweck werden die durch den Cookie erzeugten Nutzungsinformationen (einschließlich Ihrer gekürzten IP-Adresse) an unseren Server übertragen und zu Nutzungsanalyse Zwecken gespeichert, was der Webseitenoptimierung unsererseits dient. Ihre IP-Adresse wird bei diesem Vorgang umgehend anonymisiert, sodass Sie für uns anonym bleiben.

Die durch Cookies erzeugten Informationen über die Benutzung unserer Websites werden nicht an Dritte weitergegeben.

Sie können die Verwendung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser Software verhindern. Es kann jedoch sein, dass in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer Websites voll umfänglich genutzt werden können.

Wenn Sie mit der Speicherung und Auswertung der Daten im Zusammenhang mit Ihrem Besuch und der Nutzung unserer Websites nicht einverstanden sind, dann kann der Speicherung und Nutzung jederzeit widersprochen werden (siehe Nutzungsbedingungen für die Website [www.oebb.at](http://www.oebb.at)). In diesem Fall wird in Ihrem Browser ein sog. Opt-Out-Cookie abgelegt, was zur Folge hat, dass Piwik keinerlei Sitzungsdaten erhebt.

Aus technischen Gründen müssen beim Besuch von unseren Websites bestimmte Daten und Informationen erhoben und gespeichert werden, z.B. die genutzten Websites, Zeit und Dauer des Besuches sowie Daten, die vom verwendeten Browser zur Verfügung gestellt werden (z.B. zum Betriebssystem und den verwendeten Systemeinstellungen). Diese Daten und Informationen verwenden wir anonym, um unser Angebot möglichst nutzerfreundlich zu gestalten und technisch optimieren zu können.

Sollten Sie auf unseren Websites personenbezogene Daten oder Informationen zur Verfügung stellen, können wir diese im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben des TKG ohne Ihre weitere Zustimmung weiterverwenden. Ausgenommen hiervon ist eine Nutzung zu Werbe- oder Marketingzwecke oder eine Weitergabe an Dritte, die Ihre vorherige gesonderte Zustimmung erfordert. Über Übermittlungen an andere ÖBB-Konzerngesellschaften (zB im Falle eine Anliegens, Beschwerde etc.) informieren wir Sie gesondert, falls diese stattfinden sollte.

Sollten Sie diese vorgenannten Angebote auf unseren Websites aufrufen oder zu diesen Websites wechseln, werden wir die vom Browser zur Verfügung gestellten Daten an diesen Betreiber weitergeben. Wir sind generell nicht für Inhalte, die auf diesen externen Seiten angeboten werden, verantwortlich, dies sowohl im Hinblick auf den Datenschutz als auch auf die technische Sicherheit der zur Verfügung gestellten Daten und Informationen. Beachten Sie bitte in diesem Zusammenhang, dass externe Anbieter gegebenenfalls Technologien zur Personalisierung von Werbung einsetzen.



Soweit wir auf unseren Website eine Kontaktmöglichkeit über eine Eingabemaske anbieten, wird diese Kommunikation verschlüsselt über das https-Protokoll geführt. Bitte beachten Sie, dass die Vertraulichkeit anderer Kommunikation im Internet, insbesondere über Mail nicht gewährleistet ist, wir empfehlen daher, vertrauliche Daten und Informationen nicht per Mail zu übermitteln.

## Social Media

### Social Media Plugins

Wir haben auf einzelnen Websites Inhalte von externen Anbietern wie Facebook, youtube, Twitter eingebettet oder wir leiten Sie auf die Websites der externen Anbieter weiter. Zum Zeitpunkt der Verlinkung waren für uns keine Rechtsverstöße erkennbar. Bei Bekanntwerden einer solchen Rechtsverletzung wird der Link umgehend durch uns entfernt werden. Um Inhalte in sozialen Netzwerken, beispielsweise Facebook, Twitter und Google+, empfehlen und teilen zu können, werden entsprechende Schaltflächen in die Plattform eingebunden.

Diese Schaltflächen übertragen Daten an externe Anbieter oder sonstige Dritte erst dann, wenn Sie als Teilnehmer den entsprechenden Button drücken. Eine Sofortübertragung von Daten an externe Anbieter oder sonstige Dritte bei bloßem Aufruf unserer Websites haben wir für Sie unterbunden. Es liegt daher ganz bei Ihnen die Übertragung im Einzelfall zu aktivieren.

### Gewinnspiele auf Social Media bzw. im Kundenmagazin

Soweit im Rahmen eines Gewinnspiels auf Social Media personenbezogene Daten von Teilnehmern erfasst werden, werden diese ausschließlich zum Zwecke der Durchführung des Gewinnspiels erhoben, verarbeitet und genutzt, es sei denn, Sie haben uns ausdrücklich Ihre Zustimmung zur Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten zu anderen Zwecken erteilt oder eine Datenverwendung ist im Einzelfall aus gesetzlichen oder sonstigen überwiegenden Gründen (so beispielsweise bei Vorliegen einer gerichtlichen oder sonstigen behördlichen Aufforderung oder im Falle von gerichtlichen oder behördlichen Auseinandersetzungen) erforderlich

Erhobene und verarbeitete Daten werden wir nach Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfrist (dh in der Regel nach Ablauf von drei Jahren löschen oder anonymisieren. Dies gilt auch für einen Nachrichtenverlauf in sozialen Medien. Für die Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der von Ihnen selbst bekannt gegebenen Daten können wir keine Verantwortung übernehmen. Bitte stellen Sie daher in Ihrem eigenen Interesse sicher, dass die von Ihnen bekannt gegeben Daten richtig, aktuell und vollständig sind.

## Unsere Qualitätsmaßnahmen

Wenden Sie **sich per E-Mail mit Wünschen, Anregungen oder Kritik an uns**, möchten wir sicherstellen, dass wir unsere Leistung auch zu Ihrer Zufriedenheit erfüllt haben. Daher fragen wir nach erfolgter Beantwortung Ihres Anliegens bei Ihnen nach, wie zufrieden Sie mit unserem Service waren.

Es handelt sich dabei um eine interne Qualitätssicherungsmaßnahme. Aus Gründen der Objektivität und der automatisierten Bearbeitung setzen wir dazu einen Auftragsverarbeiter ein, der für uns diese automatisierte Anfrage durchführt. Dem Auftragsverarbeiter überlassen wir dazu ausschließlich Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Kundennummer. Dieser Auftragsverarbeiter erhält durch uns keine Möglichkeit, in Ihre Daten Einsicht zu nehmen, Ihre Daten zu anderen Zwecken zu verwenden oder an Dritte weiterzugeben.

Wir haben uns vor Einsatz des Auftragsverarbeiters davon überzeugt, dass dieser eine ausreichende Gewähr für eine rechtmäßige und sichere Datenverwendung bietet.

## So schützen wir Ihre Daten

Unter Informationssicherheit verstehen wir:

- Vertraulichkeit von Daten
- Datenintegrität und
- Datenverfügbarkeit.

Zur Gewährleistung der Informationssicherheit haben wir organisatorische Rahmenbedingungen und Schutzmaßnahmen etabliert, die dem Stand der Technik entsprechen.

Dazu zählen:

- Lastverteilung,
- Firewalls,
- Verschlüsselung,
- Sicherheitstests,
- Systemüberprüfungen und
- laufende Überwachung.

Unseren Mitarbeitern werden Zugriffsberechtigungen rollenspezifisch nur im unbedingt notwendigen Ausmaß eingeräumt. Die Nutzung dieser Zugriffsberechtigungen wird protokolliert.

Ihre Daten werden durch eine sichere Online-Verbindung (TLS) zwischen Ihrem PC und unseren Servern je nach Browserkonfiguration mit mindestens 128 Bit geschützt.

## Einsatz von Auftragsverarbeitern

Unter Auftragsverarbeiter verstehen wir unsere Vertragspartner, die in unserem Auftrag personenbezogene Daten verarbeiten (Beispiel: Wartung unserer Datenbanken.).

Wir setzen derzeit Auftragsverarbeiter unter anderem für folgende Tätigkeiten ein:

- zur Kundenkartenherstellung und deren Versand,
- zur Verständigung über die Vertragserneuerung und dem Versand sonstiger Druckorten
- zur Durchführung von Qualitätsmaßnahmen und Kundenbefragungen
- zum Ticketvertrieb durch Kooperationspartner, die in unserem Auftrag ÖBB-Tickets vertreiben
- zum Betrieb und Wartung unserer Kundendatenbanken sowie
- dem Einsatz im Einzelfall

Wir setzen Auftragsverarbeiter nur für rechtmäßig von uns vorgenommene Datenverarbeitungen ein. Wir überzeugen uns im Vorfeld immer davon, dass der einzelne Auftragsverarbeiter zur Dienstleistungserbringung geeignet ist, insbesondere dass er ausreichende Gewähr für eine rechtmäßige und sichere Datenverwendung bietet.

Die von uns ausgewählten Auftragsverarbeiter erhalten von uns personenbezogene Daten nur im unbedingt erforderlichen Umfang.

Unsere Auftragsverarbeiter haben sich vertraglich verpflichtet, Personendaten

- ausschließlich zum Auftragszweck zu verwenden,
- nach dem jeweiligen Auftragszweck zu löschen,
- nicht an Dritte weiterzugeben,

- nicht zu eigenen Zwecken zu nutzen und
- die neuen Verpflichtungen nach der Datenschutzgrundverordnung (zB Führung eines Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten, Durchführung einer Datenschutzfolgenabschätzung im Anlassfall etc) einzuhalten.

Vor Einsatz eines Auftragsverarbeiters schließen wir mit diesem eine schriftliche Vereinbarung, in der insbesondere dem Auftragsverarbeiter und seine Mitarbeiter spezielle Verpflichtungen auferlegt und diese nochmals gesondert zur Vertraulichkeit verpflichten werden. Wir erlegen dem Auftragsverarbeiter bestimmte Datensicherheitsmaßnahmen auf, um damit sicherzustellen, dass Kundendaten und Datenverarbeitungen ausreichend geschützt sind.