

SBB AG · Wylerstrasse 123/125 · 3000 Berna 65

Herr Marcel Baur

Bern, 13. Mai 2015

Offener Brief zum SwissPass

Sehr geehrte Damen und Herren

Vielen Dank für den offenen Brief zum SwissPass. Der Verband öffentlicher Verkehr (VöV) und die SBB nehmen die Anliegen ihrer Kundinnen und Kunden sehr ernst.

Gerne nehmen wir Stellung zu einigen von Ihnen aufgeführten Punkten: Ab dem 1. August 2015 wird der SwissPass schweizweit eingeführt. In einem ersten Schritt werden das Generalabonnement (GA) und das Halbtax-Abonnement (HTA) auf den SwissPass integriert. Der Einsatz und Nutzen der heutigen Abonnemente ändert sich nicht; der SwissPass ersetzt die bestehenden Abonnemente nicht.

Wie Sie richtig schreiben, ist der SwissPass nicht nur Träger für das GA und HTA sondern auch für verschiedene Partnerdienste. Diese kann der Kunde zusätzlich und freiwillig auf die Karte laden. Die Abwicklung des Kaufprozesses läuft über den jeweiligen Partner. Für die Kunden besteht weder ein Kaufzwang noch werden die Dienste ohne Einwilligung auf die Karte geladen.

Der SwissPass ist eine mit zwei RFID-Chips ausgestattete Karte. Diese Technik ist nicht neu und wird heute bereits bei Skipässen verwendet. Auf den beiden Chips sind keine Personendaten oder Leistungen gespeichert, sie referenzieren auf eine Datenbank. Bei der Kontrolle entsteht jeweils ein Kontrolldatensatz. Dieser Datensatz entspricht einer Momentaufnahme und wird nie in einen Zusammenhang gestellt. Das bedeutet, dass zu keinem Zeitpunkt ein Bewegungsprofil der Kunden abgeleitet wird. Die Kontrolldaten werden während 90 Tagen aus-

SBB AG

Wylerstrasse 123/125 · 3000 Bern 65 · Schweiz
bernd.nagel@sbb.ch · www.sbb.ch

schliesslich für den Bereich „Service Après Vente“ gespeichert. Diese Aufbewahrungsfrist gewährleistet die Möglichkeit zur Bearbeitung allfälliger Kundenreaktionen im Nachgang einer Reise. Eine Zweckbindung der Kontrolldaten ist jederzeit sichergestellt. Nach Ablauf der 90 Tage werden die Daten wieder gelöscht. Die Kundendaten- und Vertragsdaten werden unter Einhaltung des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG) wie bereits in der Vergangenheit zu Marktforschungszwecken verwendet. Die Kundinnen und Kunden haben jederzeit die Möglichkeit, den Transportunternehmen die Erlaubnis zur personalisierten Datenverarbeitung zu Marketingzwecken zu entziehen. Der SwissPass wurde dem eidg. Datenschutzbeauftragten vorgelegt, und wir haben darauf keine Beanstandung erhalten.

Wir stimmen Ihnen zu, dass sich die Kontrolle im Zug in Zukunft ändern wird. Das Kontrollpersonal der Transportunternehmen wurde auf diese Änderung vorbereitet. Neu müssen die Fahrgäste dem Kontrollpersonal die Karte aushändigen. Dadurch wird der Kontakt mit den Kunden zunehmen, das Kontrollpersonal kann die Rolle als Gastgeber aber auch intensiver wahrnehmen. Ihre Bedenken bezüglich Kontrolle ohne Datenverbindung können wir ausräumen. Eine Kontrolle wird auch offline möglich sein. Das Kontrollgerät synchronisiert alle zwei Minuten mit der Datenbank. Synchronisiert werden immer nur die seit der letzten Synchronisierung in der Liste fehlenden Datensätze. Auch im Fall einer unterbrochenen Datenverbindung (offline) ist die Kontrolle somit sichergestellt. Darüber hinaus wird die Kontrolle auch genauer werden, da das Kontrollpersonal ungültige Abonnemente sofort erkennt.

Mit der Einführung des SwissPass reagieren die Transportunternehmen auf ein Kundenbedürfnis und verlängern die Abonnemente automatisch, sofern die Kundin oder der Kunde diese nicht explizit kündigt. Bereits heute verlängern über 60% der Kundinnen und Kunden ihr GA oder Halbtax nahtlos. Vor der automatischen Verlängerung des Abonnements werden die Kunden 60 Tage vor Ablauf des Abonnements per Brief auf den möglichen Kündigungstermin aufmerksam gemacht. Gekündigt werden kann am Schalter, per Post, online oder per Telefon. Auf Wunsch kann der Kunde das GA und das Halbtax begrenzt auf ein Jahr kaufen. Dazu kann der Kunde beim Kauf am Schalter eine Laufzeitbegrenzung verlangen.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis, dass wir nicht zum gesamten Forderungskatalog Stellung nehmen können. Gerne beantworten wir einzelne Fragen im Rahmen des Treffens vom 18. Mai 2015.

Freundliche Grüsse



Bernd Nagel
Projektleiter SwissPass