

Datenschutzerklärung

Diese Datenschutzerklärung dient der Information der Nutzer der Webseite der **Ombudsstelle der Schweizer Reisebranche** und informiert zu welchem Zweck welche Personendaten erhoben und verwendet werden können.

Verantwortlicher

Verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist der **Ombudsman der Schweizer Reisebranche, Etzelstrasse 42, 8038 Zürich**

Bei Fragen zum Datenschutz schreiben Sie uns bitte auf die genannte Adresse oder senden Sie eine E-Mail an info@ombudsman-touristik.ch mit dem Betreff «Datenschutz»

Der Schutz Ihrer Privatsphäre und die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten ist uns ein wichtiges Anliegen. Unsere Ombudsstelle ist sich der Sensibilität bei der Verwendung von personenbezogenen Daten bewusst. Die von Ihnen übermittelten Daten werden mit äusserster Sorgfalt behandelt.

Durch Ihre Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle der Schweizer Reisebranche, sind Sie damit einverstanden, dass Daten über Ihre Person gemäss dieser Datenschutzerklärung bearbeitet werden.

1. Welche Daten bearbeiten wir?

Wir bearbeiten diejenigen Personendaten, die wir von Ihnen oder Ihrem Vertreter im Rahmen einer Anfrage, einer Beschwerde oder eines Vermittlungsgesuchs erhalten. Dies umfasst mündlich erteilte Informationen, sowie solche, die sich aus den von Ihnen der Ombudsstelle eingereichten Unterlagen ergeben.

Wir verarbeiten nur diejenigen personenbezogenen Daten zu der betroffenen Person und Reise, die zur Erfüllung der vorgenannten Zwecke erforderlich sind. Im Einzelnen können dies je nach der persönlichen Situation der betroffenen Person und den der betroffenen Person zustehenden Ansprüchen folgende personenbezogene Daten sein:

- Anrede, Vor- und Nachname, Geburtsdatum, Anzahl mitgebuchter Kinder und Erwachsener, Vor- und Nachname sowie Geburtsdatum Mitreisender;
- ID-/Passdaten und Sozialversicherungsnummer
- Wohnanschrift mit Strasse, Postleitzahl und Wohnsitzstaat
- Kontaktdaten wie Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse
- Zahlungsdaten wie die vollständige Bankverbindung
- Buchungsdaten zu der Reise wie Beginn und Dauer der Reise, Ort der Reise sowie zu den einzelnen gebuchten Reiseleistungen
- Angaben zu bereits geleisteten Anzahlungen und sonstigen Entgelten.

Im Weiteren bearbeiten wir auf Sie bezogene Daten, die wir vom durch Sie gewählten Reisebüro oder Veranstalter, auf welche sich Ihre Eingabe bezieht, im Rahmen einer Kontaktaufnahme/Vermittlung mit dem Reisebüro oder Veranstalter erhalten.

Ist eine Datenverarbeitung transparent und erkennbar, verzichten wir zugunsten eines ökonomischen und benutzerfreundlichen Datenflusses soweit zulässig auf die Einholung einer Zustimmung der betroffenen Person.

Rechtsgrundlage der Verarbeitung der personenbezogenen Daten sind die Bestimmungen des Schweizer Datenschutzgesetzes. Gemäss diesen Bestimmungen dürfen personenbezogene Daten verarbeitet werden, soweit dies zur Erfüllung des Reisevertrages zwischen einer betroffenen Person und ihrem Reiseanbieter oder Vermittler der gebuchten Reise erforderlich ist. Dies gilt auch für Verarbeitungen im Zusammenhang mit von einer betroffenen Person beantragten oder sonst angefragten vorvertraglichen Massnahmen.

Das von uns auf der Website angebotene Kontaktformular für die Beantragung einer Bearbeitung wird ausschliesslich durch unsere Stelle gelesen und verwendet.

2. Für welchen Zweck bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir bearbeiten Ihre Daten, um unsere Aufgaben gemäss dem Reglement der Ombudsstelle wahrzunehmen, d.h. um unsere Zuständigkeit und gegebenenfalls Ihre Anfrage zu prüfen, zu beantworten und bei gegebenen Voraussetzungen ein Vermittlungsverfahren mit dem / den involvierten Unternehmen der Schweizer Reisebranche durchzuführen.

3. Zugriff auf Ihre Daten / Weitergabe Ihrer Daten

Zugriff auf Ihre Daten haben die Mitarbeitenden am Sitz der Ombudsstelle in Zürich. Diese sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Im Rahmen unserer Vermittlungstätigkeit gemäss dem Reglement unserer Stiftung können auf Sie bezogene Daten an die involvierten Unternehmen der Schweizer Reisebranche übermittelt werden und unterstehen dann bei diesen Gesellschaften nicht mehr dieser Datenschutzerklärung.

Von uns beigezogene Dienstleister können zum Zweck der Pflege, Kontrolle und Wartung unserer Datenverarbeitungsanlagen oder im Zusammenhang mit dem technischen und administrativen Unterhalt der Ombudsstelle kurzzeitig Zugriff auf Ihre Daten haben. Diese Dienstleister werden von uns zur Verschwiegenheit verpflichtet. Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer (Staaten ausserhalb der europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraums - EWR) oder an eine internationale Organisation erfolgt nur in Ausnahmefällen, sofern Klärungen mit Stellen im Ausland notwendig werden.

Wenn Sie uns Ihre Anfrage, Beschwerde oder Ihr Vermittlungsgesuch telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder auf elektronischem Weg (per E-Mail oder über die auf der Homepage verfügbare Upload-Funktion über das Internet) unterbreiten, werden Ihre Daten bei einem externen Dienstleister, der für uns als Auftragsverarbeiter tätig ist gemäss unseren Weisungen verarbeitet und gespeichert.

Die Übermittlung von Informationen über das Internet birgt Sicherheitsrisiken. Für die Sicherheit und Vertraulichkeit von Daten während einer elektronischen Übertragung können wir keine Verantwortung übernehmen.

Wichtiger Hinweis: Bitte beachten Sie, dass das Verfahren vor der Ombudsstelle vertraulich ist und dass wir gegenüber Dritten keine Informationen zu einzelnen Fällen bekanntgeben, die Rückschlüsse auf die Namen von Verfahrensbeteiligten zulassen.

Datenverarbeitung zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen

Darüber hinaus verarbeiten wir personenbezogene Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen (z.B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungs- und Nachweispflichten).

4. Empfänger der personenbezogenen Daten

Personenbezogenen Daten werden an Dritte nur weitergegeben oder sonst übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung oder Abrechnung erforderlich ist oder zuvor eingewilligt wurde oder eine gesetzliche Grundlage für die Weitergabe besteht.

Für den Betrieb unseres Internetauftritts und unserer technischen Infrastruktur arbeiten wir mit externen Dienstleistern zusammen, die für uns als Auftragsverarbeiter tätig sind und personenbezogenen Daten nur gemäss unseren Weisungen verarbeiten. Dienstleister, die uns unterstützen sind Software (SaaS)-Anbieter, IT-Dienstleister, insbes. Dienstleister für Soft- und Hardware-Wartung, Hosting-Provider und E-Mail-Dienstprovider.

Ausserdem kann eine Weitergabe von Daten an mit der Beratung der Ombudsstelle der Schweizer Reisebranche beauftragte Dritte wie Beratungsunternehmen oder Rechtsanwaltskanzleien, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer oder vergleichbare Beratungsdienstleister sowie gegebenenfalls an die für uns zuständige Aufsichtsbehörde (Stiftungsaufsicht, Eidgenössisches Departement des Inneren) erfolgen. Diese sind regelmässig nicht als Auftragsverarbeiter tätig. Sie unterliegen jedoch gesetzlichen oder vertraglich vereinbarten Verschwiegenheitspflichten.

5. Cookies

Wir verwenden u.U. sogenannte Cookies, um websitespezifische Leistungen anbieten zu können. Cookies sind kleine Textdateien, die auf dem Computer eines Besuchers gespeichert werden und Daten zum jeweiligen Nutzer enthalten, um diesem Zugang zu verschiedenen Funktionen zu ermöglichen.

Auf Websites können sowohl Session Cookies als auch dauerhafte Cookies zum Einsatz kommen. Ein Session Cookie wird vorübergehend auf dem genutzten Computer gespeichert, während durch die Website navigiert wird. Ein Session Cookie wird gelöscht, sobald der Internet-Browser geschlossen wird oder sobald nach einer bestimmten Zeit die Session abgelaufen ist. Ein dauerhaftes Cookie bleibt auf dem Computer bis es gelöscht wird.

Wir verwenden notwendige Cookies, die erforderlich sind, um die Erbringung der von uns geschuldeten Leistungen zu ermöglichen oder um die Funktionalität unserer Dienste zu gewährleisten. Unser Interesse liegt dann in der Gewährleistung der Bereitstellung der Funktionen unserer Dienste. Für die Verwendung anderer, nicht erforderlicher Cookies holen wir gegebenenfalls eine Zustimmung ein.

Wir arbeiten unter Umständen bei einigen unserer Angebote mit Dritten zusammen und daher werden bei einem Besuch einer solchen Internetseite ggf. auch Cookies von Partnerunternehmen gespeichert (Cookies von Drittanbietern).

6. Log-Dateien, Plug-ins und Dienste

Bei jedem Zugriff auf unsere Websites werden Nutzungsdaten durch den jeweiligen Internetbrowser übermittelt und in Protokolldateien, den sogenannten Server-Logfiles, gespeichert. Die dabei gespeicherten Datensätze enthalten die folgenden Daten:

- der Seite, von der aus die Seite angefordert wurde (sog. Referrer-URL)
- dem Namen und URL der angeforderten Seite
- dem Datum und der Uhrzeit des Aufrufs
- der Beschreibung des Typs, Sprache und Version des verwendeten Webbrowsers
- der IP-Adresse des anfragenden Rechners
- der übertragenen Datenmenge

- dem Betriebssystem
- der Meldung, ob der Aufruf erfolgreich war (Zugriffsstatus/Http-Statuscode)
- der GMT-Zeitzonendifferenz

Diese Daten sind nicht bestimmten Personen zuordenbar. Eine Zusammenführung dieser Daten mit anderen Datenquellen wird nicht vorgenommen. Wir behalten uns vor, diese Daten nachträglich zu prüfen, wenn uns konkrete Anhaltspunkte für eine rechtswidrige Nutzung bekannt werden. Wir haben ein Interesse an der Verfolgung, Verhinderung und Ahndung rechtswidriger Nutzung unseres Angebots.

Unsere Webseite benutzt Google Analytics, eine Dienstleistung der Google Ireland Ltd., Google Building Gordon House, Barrow St, Dublin 4, Irland und der Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA; beide zusammen „Google“, wobei Google Ireland Ltd. für die Bearbeitung von Personendaten verantwortlich ist. Google verwendet Cookies, die auf Ihrem Gerät gespeichert werden und eine Analyse der Webseite durch sie ermöglichen. Die durch das Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung der Webseite werden an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Wir haben Google Analytics um den Code «anonymizeIP» ergänzt. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Daten anonym erhoben werden. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Google wertet die erhobenen Daten in unserem Auftrag aus, damit wir uns ein Bild über die Besuche und das Nutzerverhalten auf unserer Webseite machen können. Dadurch können wir unsere Dienstleistungen und die Webseiteninhalte sowie deren Gestaltung verbessern. Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Anpassung der Einstellungen in Ihrem Browser verhindern (vgl. unsere Ausführungen zu den Cookies). Sie können Google Analytics deaktivieren, indem Sie das Google Browser-Add-On herunterladen und installieren.

Wir verwenden auf unserer Website die Webanalysedienst-Software Matomo (<https://matomo.org>), ein Dienst des Anbieters InnoCraft Ltd., 150 Willis Street, 6011 Wellington, Neuseeland, („Matomo“). Mit Matomo können pseudonymisierte Nutzungsprofile erstellt und ausgewertet werden. Hierzu können Cookies eingesetzt werden (vgl. zum Cookie-Begriff oben). Die Cookies ermöglichen unter anderem die Wiedererkennung des Internet-Browsers. Die mit der Matomo-Technologie erhobenen Daten (einschließlich Ihrer pseudonymisierten IP-Adresse) werden auf unseren Servern verarbeitet. Die durch das Cookie erzeugten Informationen im pseudonymen Nutzerprofil werden nicht dazu benutzt, den Besucher dieser Website persönlich zu identifizieren und werden nicht mit personenbezogenen Daten über den Träger des Pseudonyms zusammengeführt. Die Verwendung von Matomo erfolgt zur statistischen Analyse des Nutzerverhaltens zu Optimierungs- und Marketingzwecken. Hierin liegen auch unsere berechtigten Interessen. Sie können die Speicherung von Cookies und somit die Analyse durch Matomo mittels Einstellungen in Ihrem Browser verhindern.

Wir benutzen auf unserer Website den Google Tag Manager. Dieser erfasst auf unserer Webseite Daten über das Nutzerverhalten und leitet diese an unsere Analyse-Tools weiter. Google Tag Manager hat dabei keinen Zugriff auf die Daten, er erhebt lediglich die Daten. Da der Google Tag Manager damit an sich keine personenbezogenen Daten verarbeitet ist auf die Ausführungen zu den jeweiligen Tracking Diensten und auf die Nutzungsrichtlinien von Google Tag Manager zu verweisen.

Wir benutzen auf unserer Website zur einheitlichen Darstellung von Schriftarten so genannte Web Fonts, die von Google bereitgestellt werden. Beim Aufruf einer unserer Seiten lädt Ihr Browser die benötigten Web Fonts in Ihren Browsercache, um Texte und Schriftarten korrekt anzuzeigen. Der von Ihnen verwendete Browser stellt eine Verbindung zu den Servern von Google her. Hierdurch erlangt Google Kenntnis darüber, dass via Ihre IP-Adresse unsere Website aufgerufen wurde. Wenn Ihr Browser Web Fonts nicht unterstützt, wird eine Standardschrift von Ihrem Computer genutzt. Die Nutzung von Google Web Fonts erfolgt im

Interesse einer einheitlichen und ansprechenden Darstellung unserer Online-Angebote. Für weitere Informationen zu Google Web Fonts siehe die FAQs von Google Web Fonts: <https://developers.google.com/fonts/faq>.

Der US Privacy User Signal Mechanism wird auf einer Webseite verwendet, um dem Nutzer die Möglichkeit zu geben, seine Einwilligung für die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zu erteilen oder zu verweigern. Dieses Mechanismus kann auf verschiedene Weise implementiert werden, z.B. durch ein Opt-In- oder Opt-Out-System, das dem Nutzer ermöglicht, auszuwählen, welche Daten verarbeitet werden dürfen und welche nicht.

Global Site Tag (gtag.js) ist ein Tag-Management-System, das von Google entwickelt wurde. Es wird verwendet, um Daten wie Traffic, Umsatz, Conversions und mehr über eine einzige Codezeile zu tracken und zu verwalten. Es ermöglicht es Unternehmen, Tracking-Tags für verschiedene Zwecke zu implementieren, z.B. Google Ads, Google Analytics und mehr.

7. Dauer der Datenspeicherung

Grundsätzlich löschen wir personenbezogene Daten, sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, die vorübergehende Aufbewahrung ist weiterhin notwendig. So speichern wir personenbezogene Daten aufgrund gesetzlicher Nachweis- und Aufbewahrungspflichten, die sich unter anderem aus dem Obligationenrecht (OR), der Geschäftsbücherverordnung (GebüV), dem Mehrwertsteuergesetz (MWSTG) und dem Strafgesetzbuch (STGB) ergeben (Aufbewahrungspflichten von Geschäftsunterlagen). Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn vollen Jahren. Zudem bewahren wir personenbezogene Daten für die Zeit auf, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist).

8. Betroffenenrechte

Betroffene Personen haben im Rahmen der geltenden gesetzlichen Bestimmungen jederzeit das Recht auf unentgeltliche Auskunft über ihre bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten, deren Herkunft und Empfänger und den Zweck der Datenverarbeitung und ggf. ein Recht auf Berichtigung oder Löschung dieser Daten.

Hierzu sowie zu weiteren Fragen zum Thema personenbezogene Daten können sie sich jederzeit unter den in dieser Datenschutzerklärung angegebenen Kontaktdaten an uns wenden.

Betroffenen Personen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

Wenn Sie uns eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten für bestimmte Zwecke erteilt haben, können Sie Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen, können Sie dieser Verarbeitung aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, widersprechen. Wenn wir keine zwingenden schutzwürdigen Gründe für die weitere Verarbeitung nachweisen können, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, werden wir Ihre Daten nicht mehr verarbeiten.

Daneben haben betroffenen Personen die Möglichkeit, sich an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden (EDÖB).

Zürich, 05. Juli 2023