

Datenschutzerklärung

Letzte Aktualisierung Juli 2026.

1. Allgemeines

1.1 Der ÖBB-Operative Services GmbH & Co KG, Felberstraße 3a, 1150 Wien, FN 271797b, („ÖBB-OS“ oder „wir“) ist der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten und die datenschutzkonforme Verarbeitung dieser Daten wichtig. In dieser Datenschutzerklärung erklären wir, wie wir als Verantwortliche für die Datenverarbeitung personenbezogene Daten erheben, allenfalls weitergeben und nutzen, und wie Sie Ihre Betroffenenrechte ausüben können.

1.2 Sollten Sie Fragen bezüglich der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns haben, kontaktieren Sie bitte unseren Datenschutzbeauftragten unter:

datenschutz.os@oebb.at bzw. per Post an: ÖBB-Operative Services GmbH, z. Hd. Datenschutzbeauftragter, Felberstraße 3a, 1150 Wien.

2. Arten personenbezogener Daten und Verarbeitungszwecke

2.1 Daten, die Sie freiwillig bereitstellen

„**Kontakt- und Kundendaten**“, die Sie uns zur Verfügung stellen (z. B. durch das Ausfüllen von Formularen, durch Versenden von E-Mails oder telefonische Anfragen), wie Anrede, Titel, Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Firmenzugehörigkeit der Ansprechpartner:innen beim Kunden, ggf. Kundennummer, UID-Nummer, Angaben zur angefragten oder bestellten Leistung, Zahlungsdaten (wie insbesondere die Bankverbindung des Kunden).

Wir verarbeiten diese Daten zu folgenden Zwecken:

- Um Ihre Anfragen zu unserem Unternehmen oder unserem Leistungsangebot bearbeiten und erfüllen zu können;
- Um Ihnen auf Anfrage konkrete Angebote zu unseren Leistungen zu übermitteln;
- Zur Anbahnung und Abwicklung einer Geschäftsbeziehung;
- Um auf Mitteilungen, Beschwerden und Service-Anfragen wie Lost & Found-Verlustmeldungen, die Sie uns zusenden, zu antworten bzw. diese zu bearbeiten;
- Zur Abrechnung unserer Leistungen.

2.1.1 Stellen Sie uns die zum Vertragsabschluss bzw. zur Abwicklung unserer Leistungen erforderlichen personenbezogenen Daten nicht bereit, so kann kein Vertrag mit Ihnen geschlossen werden bzw. ist eine Vertragsabwicklung nicht möglich.

2.1.2 Wenn wir Sie um andere als die oben angegebenen personenbezogenen Daten bitten, werden wir Ihnen diese und die entsprechenden Zwecke zum Zeitpunkt der Erfassung mitteilen.

2.2 Daten, die wir automatisch erfassen, Cookies und ähnliche Technologien

2.2.1 Informationen zu personenbezogenen Daten, die wir gegebenenfalls bei Besuch unserer Website automatisch erfassen, sowie zu Cookies und ähnlichen Technologien entnehmen Sie bitte den [Nutzungsbedingungen](#) für unsere Website.

2.3 Daten, die wir von externen Quellen erhalten

2.3.1 Wir können gelegentlich personenbezogene Daten von externen Quellen erhalten (wie Daten aus öffentlich zugänglichen Registern, dem Firmen- oder Grundbuch, aus veröffentlichten Angaben auf Webseiten Ihres Unternehmens bzw. Ihrer Organisation oder wenn Sie eine Anfrage/Beschwerde, die die ÖBB-Operative Services GmbH & Co KG betrifft, an ein anderes Unternehmen des ÖBB-Konzerns richten und diese zur Bearbeitung an uns weitergeleitet wird). Dabei prüfen wir, dass diese Dritten entweder Ihre Einwilligung haben oder auf sonstige Weise rechtlich befugt oder gezwungen sind, uns Ihre personenbezogenen Daten offenzulegen.

2.3.2 Die Arten von Daten, die wir von Dritten erheben, umfassen personenbezogene Daten, die aus öffentlichen Büchern ersichtlich sind oder Ihre Kontaktdaten aus anderen öffentlich zugänglichen Quellen wie Unternehmenswebseiten. Wir verwenden die Daten, die wir von diesen Dritten erhalten, zu den in Punkt 2.1 genannten Zwecken.

3. Empfänger der Daten

3.1 Wir können Ihre personenbezogenen Daten an folgende Kategorien von Empfängern weitergeben:

3.1.1 An unsere Konzernunternehmen, Auftragsverarbeiter und Partner, die Datenverarbeitungsdienste für uns erbringen oder die auf sonstige Weise personenbezogene Daten für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Zwecke verarbeiten oder die Ihnen mitgeteilt werden, wenn wir Ihre personenbezogenen Daten erfassen. Unser Auftragsverarbeiter für Leistungen im Bereich Informationstechnologie (z.B. Betrieb von IT-Systemen, Betrieb unserer Website, technische Wartung und Entstörung) ist die ÖBB-Business Competence Center GmbH, Lassallestraße 5, 1020 Wien, FN 248730 f, ein Unternehmen des ÖBB-Konzerns. Eine Aufstellung der wichtigsten Konzernunternehmen des ÖBB-Konzerns finden Sie im Bereich [ÖBB-Konzern/Organisation](#).

3.1.2 An eine zuständige Vollstreckungsbehörde, eine Aufsichtsbehörde oder staatliche Stelle, ein Gericht oder sonstige Dritte, wenn die Offenlegung notwendig ist (i) aufgrund geltender Gesetze oder Vorschriften, (ii) zur Ausübung, Wahrung oder Verteidigung unserer gesetzlichen Rechte oder (iii) zum Schutz Ihrer wichtigen Interessen oder der wichtigen Interessen einer anderen Person.

3.1.3 An jede andere Person, sofern Sie der Offenlegung zustimmen.

4. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten

4.1 Die Rechtsgrundlage für die Erfassung und Verarbeitung der personenbezogenen Daten hängt von dem spezifischen Kontext, in dem wir sie erfassen, ab.

4.2 In der Regel werden wir Ihre personenbezogenen Daten nur verarbeiten, wenn wir für die Verarbeitung ein berechtigtes Interesse haben, das nicht durch Ihre Datenschutzinteressen oder Grundrechte und Grundfreiheiten außer Kraft gesetzt wird (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO),

wenn wir die personenbezogenen Daten benötigen, um einen Vertrag mit Ihnen zu erfüllen (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO) oder wenn wir Ihre Einwilligung hierfür haben (Art 6 Abs 1 lit a DSGVO). Berechtigte Interessen der ÖBB-Operative Services GmbH & Co KG bestehen beispielsweise in der effizienten Auftragsabwicklung, Verrechnung von Leistungen sowie der zeitgerechten, vollständigen und konsistenten Beantwortung von Anfragen oder Beschwerden. In einigen Fällen kann eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erforderlich sein, um eine uns treffende rechtliche Verpflichtung zu erfüllen (Art 6 Abs 1 lit c DSGVO), wie etwa gesetzliche Aufbewahrungspflichten, oder, um Ihre lebenswichtigen Interessen oder die lebenswichtigen Interessen einer anderen Person zu schützen (Art 6 Abs 1 lit d DSGVO).

4.3 Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten aufgrund anderer, oben nicht genannter berechtigter Interessen (oder derjenigen eines Dritten) verarbeiten, werden wir Sie zum gegebenen Zeitpunkt über diese berechtigten Interessen informieren.

5. Datenaufbewahrung

5.1 Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten auf, solange dies für die Zweckerfüllung erforderlich ist oder vertragliche oder gesetzliche Verpflichtungen oder berechtigte Interessen bestehen (z. B. um eine von Ihnen angefragte Leistung zu erbringen, gesetzliche Aufbewahrungspflichten zu erfüllen oder Rechtsansprüche geltend zu machen).

5.2 Sobald keine legitimen Zwecke für die weitere Aufbewahrung der personenbezogenen Daten bestehen, werden diese entweder gelöscht oder anonymisiert. Falls dies nicht möglich ist (etwa weil Ihre personenbezogenen Daten in Backup-Archiven gespeichert wurden), werden wir Ihre personenbezogenen Daten sicher speichern und sie keiner weiteren Verarbeitung zugänglich machen, bis die Löschung möglich ist.

6. Videoüberwachung

6.1. Videoüberwachung von Zugabstellanlagen

Außerhalb der Betriebszeiten werden durch ÖBB-Operative Services GmbH & Co KG bestimmte Zugabstellanlagen der ÖBB videoüberwacht. Diese Zugabstellanlagen sind nicht öffentlich zugänglich und dürfen von Unbefugten nicht betreten werden. Bei unbefugtem Betreten des überwachten Bereichs wird das Kamera-Livebild automatisch in unserem Sicherheits-Leitstand aufgeschaltet. Dadurch wird das widerrechtliche Betreten unserer Zugabstellanlagen möglichst frühzeitig erkannt und können Sachbeschädigungen (z. B. durch Graffiti-Sprayer) verhindert werden. Die Datenverarbeitung erfolgt somit im berechtigten Interesse des Eigentumsschutzes und der Kriminalitätsvorbeugung und -bekämpfung (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO). Sofern die aufgenommenen Bilddaten nicht für Beweiszwecke benötigt werden, werden diese Bilddaten nach 120 Stunden automatisch gelöscht. Als Auftragsverarbeiter für den technischen Betrieb des Videoüberwachungssystems setzen wir die ÖBB-Infrastruktur AG, FN 71396 w, Praterstern 3, 1020 Wien, ein Unternehmen des ÖBB-Konzerns, ein.

6.2. Anlassbezogener Einsatz von Bodycams

Die Sicherheits- und Kundendienstmitarbeiter:innen (SKMA) von ÖBB-OS sind mit Bodycams ausgestattet, die Bildaufnahmen samt akustischen Informationen aufzeichnen können. Die SKMA bestreifen die Verkehrsstationen der ÖBB-Infra. Anlassbezogen können dabei von den SKMA Bildaufnahmen zur Deeskalation bzw. Dokumentation von kritischen Situationen gemacht werden. Anlassfälle stellen u.a. Situationen dar, in denen die SKMA einem aggressiven Verhalten von Kund:innen gegenüberstehen oder die Gefahr besteht, dass u.a. strafbare Handlungen gesetzt werden. Die Aufnahme wird nach einem mündlichen Hinweis des SKMA gestartet, primärer Zwecke sind der Schutz der Mitarbeiter:innen vor Übergriffen, die Deeskalation von Konfliktsituationen sowie die Dokumentation von Vorfällen bzw. die Beweissicherung. Die Bildverarbeitung kann sohin Daten über potenziell strafbare Handlungen umfassen.

Datenübermittlungen können u.a. an zuständige Behörden bzw. Gerichte zur Sicherung aus Beweisgründen in strafrechts- oder Zivilrechtssachen erfolgen. Die Verarbeitung erfolgt aufgrund des berechtigten Interesses von ÖBB-OS gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO iVm §12 Abs. 2 Z. 4 DSG, §4 Abs. 3 Z. 2 DSG, der Strafprozessordnung und dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz.

Im Falle einer Aufzeichnung werden die Bild- und Tonaufnahmen maximal 120 Stunden gespeichert. Erfolgt keine dem Zweck entsprechende Übermittlung an die Behörden werden die Aufnahmen nach dem genannten Zeitraum automatisch gelöscht. Als Auftragsverarbeiter wird ebenso wie bei der Videoüberwachung von Zugabstellanlagen die ÖBB-Infrastruktur AG eingesetzt.

7. Betroffenenrechte

7.1 Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen besteht das Recht auf Auskunft über die Sie betreffenden Daten, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch gegen die Verarbeitung, auf Datenübertragbarkeit sowie Einbringung einer Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde. Die für ÖBB-OS zuständige Datenschutzbehörde ist die Österreichische Datenschutzbehörde.

7.2 Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten aufgrund Ihrer Einwilligung verarbeiten, können Sie Ihre Einwilligung jederzeit per E-Mail an: datenschutz.os@oebb.at bzw. per Post an: ÖBB-Operative Services GmbH, z. Hd. Datenschutzbeauftragter, Felberstraße 3a, 1150 Wien widerrufen. Der Widerruf Ihrer Einwilligung hat keine Auswirkungen auf die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung vor Ihrem Widerruf.

7.3 Werden personenbezogene Daten zu Direktwerbezwecken verarbeitet, deren Verarbeitung nicht auf Ihrer Einwilligung beruht, besteht das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht.

7.4 Zur Ausübung dieser Rechte schreiben Sie uns bitte an: datenschutz.os@oebb.at bzw. per Post an: ÖBB-Operative Services GmbH, z. Hd. Datenschutzbeauftragter, Felberstraße 3a, 1150 Wien. Wir werden Ihre Anfrage prüfen und entsprechend beantworten.

8. Aktualisierungen dieser Datenschutzerklärung

8.1 Wir aktualisieren diese Datenschutzerklärung gelegentlich in Hinblick auf rechtliche, technische oder geschäftliche Entwicklungen. Wenn wir unsere Datenschutzerklärung aktualisieren, werden wir angemessene Maßnahmen treffen, um Sie je nach Wichtigkeit der vorgenommenen Änderungen zu informieren. Wir werden für jede wesentliche Änderung der Datenschutzerklärung, die wir vornehmen, Ihre Einwilligung einholen, wenn und soweit dies gemäß den einschlägigen Datenschutzgesetzen erforderlich ist. Das Datum der „letzten Aktualisierung“ finden Sie in der Überschrift dieser Datenschutzerklärung.