



Kundenbindungsprogramm Supercard

Zusammenfassung des Schlussberichtes

des Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten (EDSB)

vom 23. Mai 2005

Coop bietet ihren Kundinnen und Kunden seit Sommer 2000 ein Treueprämien-Programm an, Supercard genannt (ca. 3,3 Millionen Supercard-Konten, wovon ca. 2,3 Millionen Konten aktiv sind). Bei jedem Einkauf können mittels Vorweisen der Supercard Prämienpunkte (sog. Superpunkte) gesammelt werden. Pro 1.- CHF Einkauf gibt es 1 Superpunkt. Darüber hinaus gibt es wöchentlich Extrapunkte für den Kauf bestimmter Produkte. Vereinzelt werden Preisaktionen angeboten, die nur mit der Supercard gewährt werden. Kunden können die gesammelten Punkte gegen Prämien einlösen. Im Gegenzug dazu werden von Coop Kundendaten erfasst und zu Marketing- sowie statistischen Zwecken ausgewertet. Das Kundenbindungsprogramm Supercard feierte im vergangenen Sommer sein 5-jähriges Bestehen, und ein Grossteil der Schweizer Bevölkerung macht vom Angebot des Punktesammelns und Prämieneinlösens Gebrauch.

Im Rahmen seiner Tätigkeit als Aufsichtsbehörde über die Datenbearbeitung im Privatbereich (vgl. Art. 29 des Bundesgesetzes vom 19. Juni 1992 über den Datenschutz [DSG; SR 235.1]) hat der EDSB im Jahr 2005 bei Coop eine umfassende Datenschutzkontrolle vorgenommen. Die Durchführung der Kontrolle war nicht zuletzt aufgrund des grossen Benutzerkreises sowie der Sensibilität der bearbeiteten Personendaten von Bedeutung.

Die Kontrolle des EDSB bezog sich auf die Datenabläufe im Rahmen des Kundenbindungsprogramms Supercard. Sie untersuchte insbesondere die internen Datenabläufe zwischen Coop Supercard und den Coop-Unternehmen (Programm-Trägern) sowie die Datenflüsse zwischen Coop Supercard und den Supercard-Programmpartnern. Letztere wurden weder einer näheren Überprüfung unterzogen, noch wurde speziell auf den Datenaustausch mit ausgewählten Programmpartnern eingegangen. Im Vorfeld der Kontrolle wurden Unterlagen eingeholt und Fragen gestellt. Im Februar 2005 erfolgte eine Sachverhaltsabklärung vor Ort in den Räumlichkeiten von Coop Supercard. Zusammen mit der Supercard-Marketing-Abteilung hat der EDSB die verschiedenen Prozesse identifiziert und die entsprechenden Datenflüsse in einem Schema visualisiert (vgl. Ziff. 4.4 des Schlussberichtes). Das Schema liegt als Basis der

datenschutzrechtlichen Beurteilung zugrunde, die sich an den effektiven Datenflüssen orientiert.

Aufgrund der Auswertung der eingereichten Unterlagen und Dokumente sowie gestützt auf die durchgeführte Kontrolle vom 9. Februar 2005 gelangt der EDSB zu einer **positiven Gesamtbeurteilung**. Die Datenschutzkontrolle hat gezeigt, dass die im Rahmen von Supercard vorgenommene Datenbearbeitung **grundsätzlich datenschutzkonform** verläuft. Trotz dieser überwiegend positiven Beurteilung ist der EDSB in seiner Kontrolle auch auf Sachverhalte gestossen, die aus datenschutzrechtlicher Sicht einer Änderung oder einer Anpassung resp. Verbesserung bedürfen. Aus diesem Grund wurden drei datenschutzrechtliche **Empfehlungen** gemäss Art. 29 Abs. 3 DSG und sechs **Anpassungs- resp. Verbesserungsvorschläge** erlassen.

Der EDSB empfiehlt, dass

- sowohl bei der Anmeldung zum Supercard-Programm per Anmeldetalon als auch bei der Anmeldung per Internet die potentiellen Teilnehmerinnen und Teilnehmer die geltenden AGB einsehen können (*Empfehlung Nr. 1*)
- Coop in den AGB den Kunden mitteilen muss, dass durch die Benutzung der Supercard ein detaillierter Warenkorb entsteht, der während zehn Jahren unter strenger Zweckbindung – und insbesondere nicht zu Marketingzwecken – aufbewahrt wird (*Empfehlung Nr. 2*)
- die Möglichkeit der Adressanreicherung durch Programmpartner in den AGB klarer zum Ausdruck kommen muss oder auf eine Adressanreicherung durch beauftragte Spezialfirmen gänzlich zu verzichten ist (*Empfehlung Nr. 3*)

Der EDSB regt im Sinne von Änderungs- resp. Verbesserungsvorschlägen an, dass

- bei einem Werbeversand immer auch auf die Möglichkeit der nachträglichen Verzichtserklärung aufmerksam gemacht wird (*Anpassungs-/Verbesserungsvorschlag Nr. 1*)
- die Anmeldetalons der Supercard-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer nur zwei anstatt zwölf Monate aufbewahrt werden (*Anpassungs-/Verbesserungsvorschlag Nr. 2*)
- die für die Kundinnen und Kunden relevanten Aufbewahrungsfristen ihrer im Rahmen von Supercard erhobenen Personendaten im Internet abrufbar sein sollen (*Anpassungs-/Verbesserungsvorschlag Nr. 3*)
- Coop sich bei den Programmpartnern nach bestehenden Aufbewahrungs- und Löschungsfristen für die Supercard-Personendaten erkundigt und falls nötig korrigierend eingreift (*Anpassungs-/Verbesserungsvorschlag Nr. 4*)

- (..)¹
- bei der Superbox-Abfrage des persönlichen Kundenkontos immer eine vierstellige Geheimnummer vorausgesetzt wird (*Anpassungs-/Verbesserungsvorschlag Nr. 6*)

Coop akzeptiert die drei Empfehlungen und wird die entsprechenden Anpassungen durchführen. Auf den Anmeldetalons zum Supercard-Programm wird in Zukunft ein Verweis auf den Link zu den AGB im Internet angebracht. Bei der Anmeldung per Internet werden die AGB neu eingeblendet und ein Dialogfeld „akzeptieren/nicht akzeptieren“ eingefügt (Umsetzung der Empfehlung Nr. 1). Des Weiteren wird Coop in den AGB zur Gewährleistung der Transparenz darauf hinweisen, dass von Gesetzes wegen eine Kopie des Kassenbons (inkl. Supercard-Nummer) während zehn Jahren elektronisch aufbewahrt werden muss und diese Daten nicht für individualisierte Warenkorbanalysen benutzt werden (Umsetzung der Empfehlung Nr. 2). Ferner wird Coop in den AGB auf die Möglichkeit hinweisen, dass Supercard-Partnerfirmen Kundendaten an professionelle Adresshändler weitergeben dürfen, um diese mit weiteren Merkmalen (wie Haushaltsgrösse, Hausbesitz, Einkommensklasse, Alter etc.) anreichern zu lassen (Umsetzung der Empfehlung Nr. 3). Der EDSB betrachtet mit diesen von Coop eingeleiteten Massnahmen seine Empfehlungen als umgesetzt.

Zudem hat Coop die Vorschläge 1, 2 und 4 akzeptiert und wird ab sofort die nötigen Schritte zu deren Umsetzung einleiten. Coop wird demzufolge ihre Kundinnen und Kunden bei einem Werbeversand in Zukunft auf die Möglichkeit der nachträglichen Verzichtserklärung hinweisen (Umsetzung des Anpassungs-/Verbesserungsvorschlages Nr. 1). Die Anmeldetalons der Supercard-Teilnehmende werden in Zukunft nur noch zwei anstatt zwölf Monate aufbewahrt (Umsetzung des Anpassungs-/Verbesserungsvorschlages Nr. 2). Ferner wird sich Coop bei den Partnerunternehmen nach den Aufbewahrungs- und Löschungsfristen erkundigen und intervenieren, falls diese Fristen zu lange sein sollten (Umsetzung des Anpassungs-/Verbesserungsvorschlages Nr. 4).

Hingegen sind die Vorschläge 3 und 6 von Coop abgelehnt worden. Bezüglich der Offenlegung der Aufbewahrungsfristen von Personendaten im Rahmen des Supercard-Programms im Internet begründet Coop die Ablehnung mit dem Fehlen entsprechender Nachfragen und relativ hohem Realisierungsaufwand. Da die Forderung nach mehr Transparenz und Offenlegung der Aufbewahrungsfristen mit der nun erfolgten Deklaration der längsten Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren erfüllt wird, hat der EDSB dazu keine Einwände. Auch von der Ein-

¹ Aufgrund überwiegender Geheimhaltungsinteressen von Seiten Coop wurde Vorschlag Nr. 5 zur Sicherung der Räumlichkeiten der Supercard-Mitarbeitenden aus dem Schlussbericht entfernt. Der EDSB ist in seiner Datenschutzkontrolle in Bezug auf die Datensicherheit zum Schluss gekommen, dass die ergriffenen Sicherheitsmassnahmen angemessen (Art. 7 DSG) und somit **datenschutzkonform** sind.

führung einer obligatorischen Geheimnummer für die Abfrage der eigenen Daten an der Superbox will Coop absehen und stellt dem EDSB in Aussicht, diese Massnahme noch einmal zu überprüfen, falls der Funktionsumfang an der Superbox ausgeweitet werden würde. Der EDSB akzeptiert dies unter der Voraussetzung, dass ein PIN-Zwang eingeführt wird, falls sich der Funktionsumfang in Zukunft ändern sollte.

Dem Schlussbericht des EDSB wurde ein Anhang angefügt, der die Stellungnahmen und Antworten von Seiten der Coop zur Datenschutzkontrolle des EDSB beinhaltet.

Der EDSB hat die Datenschutzkontrolle im Rahmen des Kundenbindungsprogramms Supercard am 28. September 2005 für abgeschlossen erklärt.

Der vollständige Bericht ist in deutscher Sprache über das Internet abrufbar (www.edsb.ch).