Recht & Konsum

Skifahrer, bitte lächeln!

Um Ticketmissbrauch zu verhindern, fotografieren viele Bergbahnen ihre Kunden bei jedem Passieren eines Drehkreuzes. Im Engadin sind sogar Geräte im Einsatz, die automatisch Gesichter vergleichen.

Thomas Müller

Wer wird fast so häufig fotografiert wie Hollywoodstars bei der Oscarverleihung? Richtig: Skifahrer und Snowboarderinnen in den Schweizer Bergen. Viele von ihnen wissen nicht, dass sie in zahlreichen Skigebieten an jedem Drehkreuz abgelichtet werden. Das Bergbahnpersonal kann diese Kontrollfotos mit dem in der Abonnementsdatenbank abgelegten Referenzfoto vergleichen und so überprüfen, ob es sich beim Skifahrer tatsächlich um den Inhaber des Abos handelt. Denn Skipässe sind in der Regel nicht übertragbar.

Die Billettkontrollen sind neuerdings auch zeitversetzt möglich: In Zeiten mit hoher Besucherfrequenz können die Bahnen sie weglassen und später anhand der gespeicherten Bilder nachholen. «Alle Kontrollfotos des aktuellen Tages stehen zum Vergleich zur Verfügung. Aus der Vergangenheit werden pro Tag das erste und das letzte Kontrollfoto aufbewahrt», schreibt die österreichische Firma Skidata im Internet über ihr Produkt namens Photo Compare (Fotovergleich). Das Unternehmen der Kudelski-Gruppe ist zusammen mit der Firma Axess Marktführer bei Zutrittskontrollsystemen für Freizeitanlagen.

Bis vor kurzem war meist nur ein einziges Foto nötig. Es wurde beim Abokauf «geschossen», zentral gespeichert und erschien auf dem Bildschirm des Personals, wenn der Skifahrer ein Drehkreuz passierte. Die Kontrolle musste somit «live» erfolgen und konnte nicht aufgeschoben werden. Weil das Personal primär für einen reibungslosen Betrieb der Anlage und die Sicherheit der Benützer sorgen muss, blieb für Kontrollen oftmals zu wenig Zeit.

Werden bei den Haupteinstiegen jedes Mal fotografiert: Skifahrer und Snowboarder in Arosa. Foto: Alessandro Della Bella (Keystone)

Gesichtsfotos erst ab drei Tagen

Der Eidgenössische Datenschutzbeauftragte Adrian Lobsiger hat Verständnis, dass sich die Bergbahnen besser vor Missbrauch schützen wollen. Das moderne System mit den Kontrollfotos macht ihm aber Sorgen: «Überspitzt gesagt, werden sämtliche Skifahrer einem Generalverdacht unterstellt und Daten auf Vorrat gespeichert, was unter datenschutzrechtlichen Aspekten stets heikel ist.» Er hat deshalb Regeln publiziert, an die sich Bahnbetreiber halten sollten:

- Bei Karten mit einer Gültigkeitsdauer bis drei Tage sollten weder Fotos gemacht noch Personalien aufgenommen werden. Ist eine Karte länger als drei Tage gültig, sind Gesichtsfotos zulässig, bei Saison- und Jahreskarten auch das Speichern der Personalien.
- Die Bahnen dürfen die Daten nur so lange behalten, wie sie sie für das Aufdecken von Missbrauchsfällen tatsächlich brauchen. Ist die Gültigkeitsdauer einer Karte abgelaufen, sind sie zu löschen.
- Die Daten dürfen nur für Zutrittskontrollen verwendet werden. Für den Versand von Werbung müssen die Bahnen die Einwilligung der Kunden einholen.
- Die Kontrollbildschirme sind so aufzustellen, dass nur das Personal Einsicht hat. Auf den Bildschirmen dürfen nur Fotos erscheinen, keine Personalien.
- Die Kunden müssen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie vor Ort mit gut sichtbaren Hinweisschildern informiert werden, wenn sie an den Drehkreuzen fotografiert werden.

So weit, so klar. Doch wie halten es grosse Schweizer Skistationen mit diesen Regeln – und welche Kontrollsysteme setzen sie überhaupt ein? Der TA hat bei sechs Bergbahnen nachgefragt:

In **Arosa/Lenzerheide** ist bei den Haupteinstiegen in Churwalden und an der Talstation Rothorn das erwähnte System im Einsatz, das die Schneesportler bei jedem Eintritt fotografiert und dem Personal auch nachträglich einen Vergleich mit dem Referenzfoto erlaubt. Überdies wird bei allen Anlagen mittels unterschiedlichen Tons und Blinklicht angezeigt, ob ein Skifahrer ein Ticket für Erwachsene oder für Kinder/Jugendliche benützt. Ein Sensor schlägt Alarm, wenn jemand ab einer bestimmten Körpergrösse mit einer Kinderkarte unterwegs ist. Arosa/Lenzerheide sammelt die Bewegungsdaten der Kunden und wertet sie anonymisiert aus.

Wie vom Datenschützer verlangt, wird hier nur fotografiert, wer ein Ticket für drei Tage oder mehr kauft. Allerdings werden die Daten dauerhaft gespeichert. «Da wir die Daten nur für interne Zwecke verwenden, sehen wir diesbezüglich kein Problem», schreibt Mediensprecherin Marlen Schwarz. Pro Jahr würden 10 bis 15 Missbrauchsfälle aufgedeckt, etwa die Hälfte davon dank der technischen Hilfsmittel, der Rest durch Stichproben. Lohnt sich angesichts dieser geringen Zahl der finanzielle Aufwand für das elektronische System? Dieses diene primär der Prävention, erklärt Schwarz: «Allein das Vorhandensein bewirkt erfahrungsgemäss eine Reduktion von Missbrauchsfällen.»

Mit einem praktisch identischen Zutrittssystem versucht der Walliser Skiort **Saas-Fee,** unehrliche Skifahrer herauszufiltern. Nur in grösserem Stil: Hier sind alle 21 Anlagen damit ausgerüstet. Im Gegensatz zu Arosa/Lenzerheide wird der Gast aber erst ab einer Abodauer von sieben Tagen fotografiert. Die Weitergabe eines Tickets an die folgende Person verhindern die Bahnen, indem jedes Billett nach Gebrauch für eine Viertelstunde gesperrt wird. Mediensprecherin Monika Kessler schätzt, dass trotzdem nur etwa zwei Prozent aller Missbräuche entdeckt werden.

«Signifikante Missbrauchsrate»

Einen Schritt weiter geht die Skiregion **Engadin/St. Moritz.** An zwei Zugängen zum Gebiet Corviglia werden sogar Besitzer von Tageskarten fotografiert. Nicht nur das: Das System macht automatisch einen Abgleich der Bilder. Die hochmodernen Geräte erkennen, wenn zwei Personen dieselbe Karte benützen. Biometrische Abgleiche in Skigebieten beurteilt der Eidgenössische Datenschutzbeauftragte skeptisch. Sein Sprecher Francis Meier sagt: «Wir raten davon ab, Gesichtserkennungstechnologien im Freizeitbereich einzusetzen, da es zu einem unverhältnismässigen Eingriff in die Persönlichkeit der betroffenen Personen kommt.»

Davon will Richard Adam, Marketingleiter der Engadin St. Moritz Mountains AG, nichts wissen: Es handle sich um «Fotos ohne Personalien», die über Nacht gelöscht würden. Die Technologie sei seit letztem Winter im Einsatz und habe eine «signifikante Missbrauchsrate» aufgezeigt. «Der Schwarzhandel angefahrener Tageskarten auf dem Parkplatz ist das eigentliche Momentum, das uns zur Abwehr von Missbrauch nötigt», klagt Adam. Bei Saisonkarten und Tageswahlabos gebe es für das Löschen der Fotos und Personalien «keinen definierten Zyklus».

Nur einmal fotografiert werden Schneesportler in **Zermatt** – und auch das nur, wenn sie ein Abo für mehr als eine Woche lösen. Dann erscheint ihr Bild beim Passieren eines Drehkreuzes auf dem Bildschirm des Bahnpersonals zur Kontrolle. Zudem leuchten verschiedene Blinklichter, je nachdem, ob jemand mit einem Ticket für Erwachsene, Jugendliche oder Kinder unterwegs ist. In Zukunft könnten aber auch die Zermatter Bergbahnen auf ein System mit Fotovergleich umsteigen. «Wir sind gerade in der Evaluierungsphase», verrät Sprecherin Valérie Perren.

Die Bergbahnen von **Davos/Klosters** und von **Flims/Laax** wollten die Fragen des TA nicht beantworten. Da sich die modernen Kontrolltechnologien rasant verbreiten, ist es gut möglich, dass Skiliftbenützer auch an diesen Orten regelmässig abgelichtet werden.

Die Kundeninformation über die ausgedehnten «Fotoshootings» lässt vielenorts zu wünschen übrig. Entgegen den Vorgaben des Datenschützers findet sich darüber etwa in den Geschäftsbedingungen der Bahnen von Arosa/Lenzerheide oder Saas-Fee kein Wort. Positiv hingegen das Kleingedruckte von Engadin/St. Moritz: «Es wird darauf hingewiesen, dass zum Zweck (…) der Zutrittskontrollen Foto- und Videoaufnahmen erstellt werden können.» Zudem würden die Gäste an den betreffenden Zugängen durch Schilder informiert, versichert Marketingchef Richard Adam.

So viel kostet Ticketmissbrauch: Ab Mittwoch auf /rechtundkonsum. tagesanzeiger.ch

Leser fragen

Müssen Apotheken alte Medikamente zurücknehmen?

Letzte Woche wollte ich unsere abgelaufenen Medikamente bei einer Apotheke in der Stadt Zürich zum Entsorgen abgeben. Mir wurde indes beschieden, dass man aus Kostengründen nur die in ebendieser Apotheke erworbenen Medikamente zurücknehme. Da das Aussortieren mit einigem Aufwand verbunden gewesen wäre, nahm ich den Sack enttäuscht wieder mit. Nun frage ich mich, ob die Apotheken tatsächlich frei entscheiden dürfen, was sie zurücknehmen, oder ob es nicht doch einen Zwang gibt. Elektrogeräte müssen ja heutzutage auch von allen Verkaufsgeschäften zurückgenommen werden.

Das ist richtig, allerdings ist bei Medikamenten im Gegensatz zu Elektrogeräten keine vorgezogene Recyclinggebühr im Preis enthalten. Deshalb geht die Rücknahmepflicht der Apotheken weniger weit. Sie müssen grundsätzlich nur Medikamente zum Entsorgen zurücknehmen, die sie selber verkauft haben, und dürfen sogar einen Unkostenbeitrag verlangen. Nicht gestattet ist es hingegen, mit der Entsorgung einen Gewinn zu machen. Der Apothekerverband des Kantons Zürich empfiehlt seinen Mitgliedern, für die Rücknahme kleiner Medikamentenmengen von Privatkunden auf eine Gebühr zu verzichten. Selbstverständlich steht es Zürcher Apotheken auch frei, Altmedikamente entgegenzunehmen, die nicht in ihrem Geschäft gekauft wurden, und dafür kein Entgelt zu verlangen. Diese Haltung ist denn auch weit verbreitet. Zusammenfassend lässt sich somit sagen: Die Auskunft Ihrer Apotheke war korrekt, wenn auch nicht gerade kundenfreundlich.

Anders als Zürich kennen Kantone wie Aargau oder Genf konsumentenfreundlichere Regelungen. Hier kann man Medikamente generell unentgeltlich bei jeder Verkaufsstelle abgeben. Die kantonalen Unterschiede führen laut dem Schweizerischen Apothekerverband Pharmasuisse dazu, dass Patienten und Ärzte zum Teil ganze Säcke mit alten Medikamenten zum Entsorgen über die Kantonsgrenze bringen, etwa von Zürich in den Aargau. Der Verband plädiert daher für eine schweizweite Regelung mit einer vorgezogenen Recyclinggebühr, wie sie bei Elektrogeräten seit Jahren funktioniere. Eine einheitliche Handhabung würde auch die Stiftung für Konsumentenschutz begrüssen. «Bezüglich einer Recyclinggebühr sind wir aber skeptisch, ob es nicht einfach in eine Margenerweiterung münden würde», sagt Geschäftsleiterin Sara Stalder. Wichtiger wären ihrer Ansicht nach kleinere Medikamentenpackungen.

Thomas Müller
beantwortet Ihre Fragen zum Arbeitsrecht, Konsumrecht, Sozialversicherungsrecht und Familienrecht.

Senden Sie uns Ihre Fragen an **rechtundkonsum**@tages-anzeiger.ch.

Service Gesammelte Rechtsfragen und -antworten

rechtsfragen.tagesanzeiger.ch

Anzeige