



Datum: 05.10.2017

Fachbeitrag zum Thema Datenmanagement

EU-Datenschutz fordert Hoteliers



Knackpunkt Datenschutz: Hotels werden Kunden in Zukunft informieren müssen, wie sie persönliche Daten nutzen.

Eine EU-Verordnung regelt den Umgang mit Personendaten ab Mai 2018 neu. Betroffen sind auch Hoteliers, die EU-Gäste beherbergen.

Hotels speichern viele vertrauliche Kunden- und Mitarbeiterdaten. Persönliche Gästedaten, wie die Lieblingszeitung, besondere Ernährungsgewohnheiten oder die Wohnadresse gehören ebenso dazu wie auch

streng vertrauliche Daten von den Angestellten, wie zum Beispiel gesundheitliche Einschränkungen. Ab dem 25. Mai 2018 gelten in der EU nun neue Datenschutzregeln, die den Umgang mit persönlichen Daten europäischer Kunden und Arbeitnehmer einheitlich regeln und die Grundrechte und Grundfreiheiten der natürlichen Personen schützt. Gleichzeitig verleiht die Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) den von den Datenbearbeitungen betroffenen Personen - Hotelkunden und Mitarbeiter - stärkere Rechte, um über ihre Daten zu verfügen.

Die DS-GVO betrifft auch Firmen, welche sich zwar in der

Schweiz befinden, die aber Waren und Dienstleistungen an Personen in der EU anbieten und in diesem Zusammenhang deren Daten speichern oder verarbeiten. Wenn ein Hotelier also Gäste aus Europa empfängt oder im hoteleigenen Online-Shop eine Spezialität des Hauses an Personen in der EU verkauft, sollte er sich der neuen Regeln bewusst sein und allenfalls Anpassungen vornehmen. Denn die Bussen für Verletzungen können bis zu 20 Mio. Euro oder 4% des weltweiten Umsatzes des betroffenen Unternehmens ausmachen. Trifft ein Hotelier entsprechende Massnahmen, kann er also viel Geld sparen.



Datum: 05.10.2017

Datenschutzverstösse können sehr teuer werden – bis 20 Mio. Euro

Hotels werden die eigenen Kunden in Zukunft genau informieren müssen, wie ihre persönlichen Daten genutzt werden. Darunter fällt insbesondere der Zweck der Datenbearbeitung sowie auf welcher rechtlichen Grundlage diese erfolgt. Beispielhaft für diese Informationspflicht ist die Datenschutzerklärung, welche bei der Erstregistrierung im Hotel dem Kunden ausgehändigt und ausgefüllt wird. Hierbei wird die Einwilligung der Gäste eingeholt, bevor ihre Daten vom Hotel zur weiteren Verarbeitung gespeichert werden. Dem Gast muss in Zukunft zudem jederzeit Einsicht in seine Daten ermöglicht werden, er kann zudem u.a. die vollständige Löschung seiner Daten fordern. Angesichts der zusätzlichen Pflichten

der DS-GVO, welche den Datenverantwortlichen unter anderem eine Compliance-Nachweispflicht auferlegen, werden betroffene Hotels in Zukunft, die Bearbeitung von personenbezogenen Daten sowie die Einhaltung der DS-GVO dokumentieren müssen, damit sie nachträglich die Einhaltung der Regeln nachweisen können.

Auf der IT-Seite werden Hotels ihre Systeme überprüfen müssen, um eine DS-GVO-konforme Erfassung, Speicherung und Verarbeitung der personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Auch beim Transfer solcher Daten an Drittparteien, wie es beispielsweise im Rahmen von Buchungskanälen oder bei Partnerfirmen vorkommen kann, ist von jetzt an grössere Vorsicht geboten. Solche Schnittstellen können daten-

schutzrechtliche Risiken bergen.

Neu müssen betroffenen Hotels zudem Datenschutzverletzungen (z. B. Verlust von Personendaten), wenn möglich, innerhalb von 72 Stunden ihrer zuständigen Datenschutzbehörde in der EU melden. In besonders schweren Fällen müssen zudem die Inhaber der Daten informiert werden, was letztlich zu einem Reputationsverlust für den Datenbearbeiter führen könnte.

Die neue Verordnung bietet dem Hotelier aber auch Vorteile

Je nach Art der gesammelten und verarbeiteten personenbezogenen Daten, kann es sein, dass Hotels einen Datenschutzverantwortlichen ernennen müssen. Diese Person dient intern als Fachexperte für den Datenschutz und hat die Funktion, den Datenschutz im Unternehmen zu strukturieren, zu überwachen und eine Übereinstimmung mit dem europäischen Standard zu gewährleisten. Bei grossen Hotelketten oder grösseren Reiseveranstaltern dürfte dies aufgrund des Umfangs und der Art der Personendaten eher der Fall sein.

Hotelketten ausserhalb der EU, die jedoch Unterkünfte in der EU betreiben, werden in der EU zusätzlich einen Repräsentanten ernennen müssen, der als Ansprechpartner für betroffene

Der Hotelier braucht künftig die Einwilligung der EU-Gäste bevor er deren Daten weiter verwendet.

Personen sowie Datenschutzbehörden dienen soll.

Operative Überlegungen zu den Datenschutzregeln können Hotels helfen, generell effizienter und si-

cherer mit ihren Daten umzugehen. Durch verstärkten Datenschutz im Unternehmen sinkt auch das Risiko eines Reputationsverlustes und damit zukünftige Einnahmen aufgrund einer Datenpanne zu verlieren.

Durch die genaue Analyse der vorhandenen Daten, der Speichersysteme und der damit verbundenen Datenbearbeitungsprozesse, welche im Rahmen der unternehmensinternen Implementierung der DS-GVO zwangsläufig erfolgen muss, können Unternehmen ihre

Digitalisierungsstrategie hinterfragen und neue Möglichkeiten für Effizienzsteigerung aufdecken. Beispielsweise speichern Hotels aktuell viele Kundendaten in unterschiedlichen Systemen und nicht immer in einem einheitlichen Profil für den jeweiligen Gast. Diese möglicherweise mangelnde Übersicht wirft einerseits Datenschutzfragen auf, andererseits führt es auch zu einer unübersichtlichen Handhabung der Kundendaten.

Schweizerisches Datenschutzgesetz wird sich anpassen

Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass sich das revidierte schweizerische Datenschutzgesetz nur unwesentlich von ihrem Pendant in der EU unterscheiden dürfte. Somit ist heute klar, dass Schweizer Firmen nicht umhinkommen werden, sich in naher Zukunft verstärkt mit dem Datenschutz befassen zu müssen. Vorausschauende Unternehmen können durch Anpassungen an den EU Standard hier schon Fortschritte machen, Synergien nutzen und sich für die Zukunft besser aufstellen.



Datum: 05.10.2017

eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj

An dieser Stelle schreiben verschiedene Expertinnen und Experten in loser Folge Fachartikel über Themen, die das Gastgewerbe betreffen. Sie greifen darin einen bestimmten Bereich oder einen aktuellen Diskussionspunkt ihres jeweiligen Spezialgebietes auf.



Susanne Hofmann
David Ermen

Susanne Hofmann, Director, Leiterin Legal Compliance/Datenschutz, PwC Schweiz, leitet den Tätigkeitsbereich Legal Compliance in der Schweiz, wozu auch der Datenschutz gehört, und berät Unternehmen bei der Implementierung von datenschutzrechtlichen Vorgaben (insbesondere EU-DSGVO und DSG) oder zu spezifischen Fragestellungen.

David Ermen, Senior Manager, Hotel- & Tourismuskunden, PwC Schweiz, berät Tourismusdestinationen und Unternehmen in Strategie-, Qualitätssicherungs- und Ausbildungsfragen.

Konkrete Schritte zum neuen Datenschutz

So kann sich ein Hotel auf die DS-GVO der EU vorbereiten:

- Analysieren, welche Personendaten beim Sammeln, Speichern etc. bearbeitet werden
- Erfassen der Datenflüsse
- Anpassen der Prozesse an die Erfordernisse der DS-GVO
- Alle relevanten Abteilungen des Hotelbetriebs, wie Rechtsabteilung, IT, Business involvieren
- Überlegen, in welcher Form die Zustimmung der Gäste für die Verwendung der Daten erwirkt werden kann – wenn diese notwendig ist. Eine Möglichkeit ist zum Beispiel die Anpassung der Gästeregistrierungskarte.
- Gleichzeitiges Realisieren möglicher Effizienzpotenziale in der Datenverarbeitung