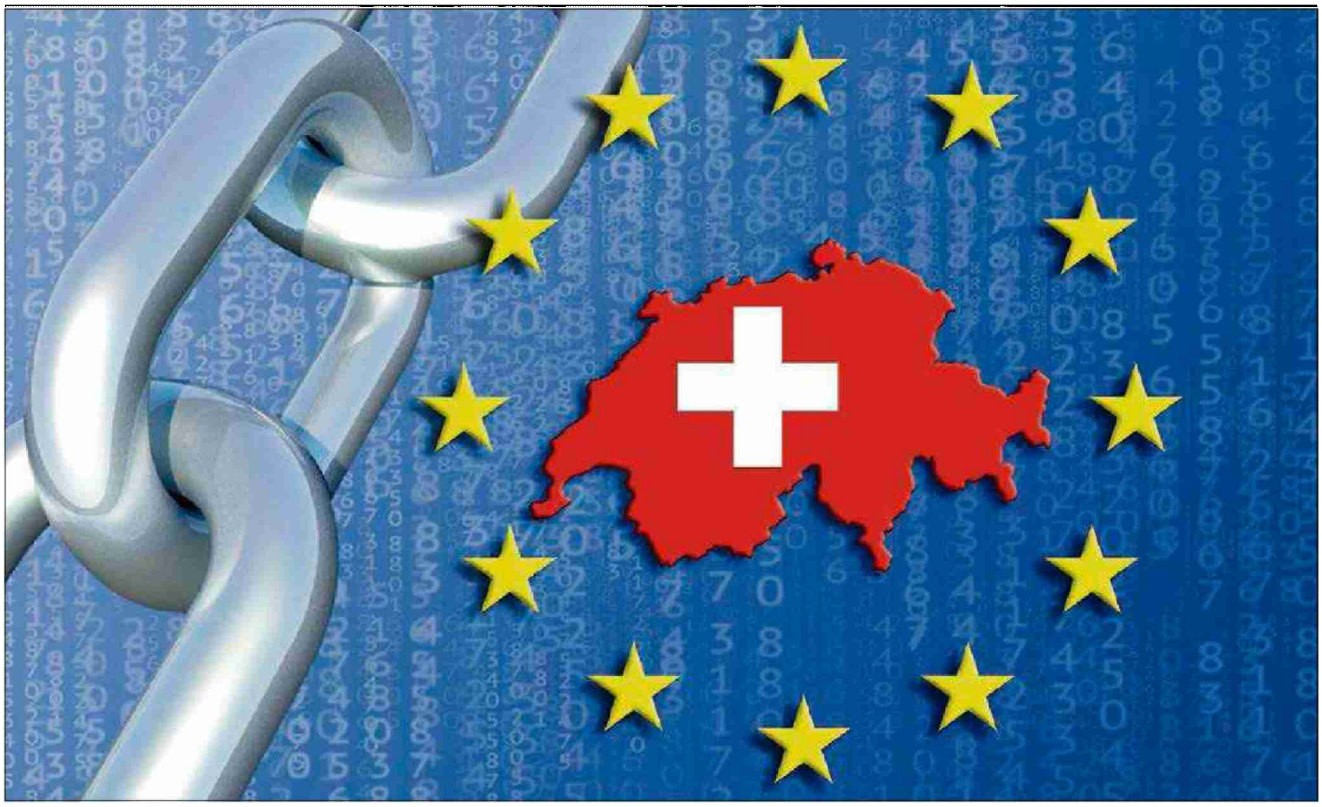
htr hotelrevue
Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus

Datum: 19.04.2018

Schweizer Tourismus im Visier der EU-Datenschützer



Schweizer Tourismusunternehmen sind von der DSGVO weit stärker betroffen als von anderen EU-Gesetzen. pixabay/Montage htr

Datenschutz: Die Zeit läuft ab

PATRICK TIMMANN

Ab Mai legt die EU den Unternehmen beim Datenschutz engere Zügel an. Die Schweizer Tourismusbranche ist davon massgeblich betroffen – und zum Teil ahnungslos.

Ab 25. Mai gilt es ernst mit dem Datenschutz. Ab dann ist die sogenannte Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union unmittelbar anwendbar. Das neue Gesetz sichert natürlichen Personen weitgehende Kontrolle und Schutz ihrer persönlichen Daten zu. So werden Unternehmen und Organisationen verpflichtet, Personen über die Erhebung, Verarbeitung, Speicherung und Verbreitung ihrer personenbezogenen Daten umfassend und transparent zu in-

htr hotelrevue
Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus

Datum: 19.04.2018

formieren und ihnen gleichzeitig die Möglichkeit zu geben, die Hoheit über ihre Daten zu behalten beziehungsweise zurückzuerlangen. Die DSGVO stellt damit hohe Anforderungen an Betriebe, die ihre Dienstleistungen innerhalb der EU anbieten.

Ausgehend vom DSGVO läuft auch in der Schweiz eine Totalrevision des Datenschutzrechts. Obwohl noch im Gange, tun auch Schweizer Unternehmen ohne Ableger in der EU gut daran, bereits ab dem 25. Mai die europäischen Datenschutzregeln zu erfüllen. Denn die neue Verordnung schützt die Rechte von Personen mit Wohnsitz in der EU auch dann, wenn sie sich ausserhalb der Grenzen des EU-Binnenmarkts aufhalten, also zum Beispiel in der Schweiz. Bei Verletzung der Vorschriften drohen Unternehmen Bussgelder von bis zu 20 Millionen Euro oder 4 Prozent des Jahresumsatzes – je nachdem welcher Wert der höhere ist. Brisant ist hierbei das Prinzip der Beweislastumkehr: Im Beschwerdefall ist es das Unternehmen, welches belegen muss, dass es sämtliche Datenschutzregeln eingehalten hat. Damit es dazu in der Lage ist, muss es über sämtliche personenbezogenen Daten, die es verarbeitet und speichert, minutiös Buch führen – eine der zentralen Bestimmungen im neuen Gesetz.

Mehrheit der Schweizer Hotels wahrscheinlich betroffen

Gerade Unternehmen und Organisationen der Schweizer Tourismusbranche, welche ihre Angebote explizit auch auf Gäste aus der EU ausrichten, dürften von der Verordnung betroffen sein. Wie stark genau ist aktuell noch nicht abzuschätzen und wird wohl erst durch die zukünftige Rechtsprechung geklärt werden. Die Anwaltskanzlei Meyerlustenberger Lachenal (mll) hat gemeinsam mit Schweiz Tourismus aus aktuellem Anlass ein Whitepaper zu Datenschutz und Tourismus erstellt (Link auf der rechten Seite). Folgt man der Auslegung, ist das «Anbieten» von Dienstleistungen an Kunden in der EU weit interpretierbar. Demnach können die Möglichkeiten zur Länderwahl oder Spracheinstellung auf der Website, die Schaltung von Werbung auf ausländischen Websites oder die Verfolgung der Nutzeraktivitäten im Browser bereits diesen Tatbestand erfüllen. Beim Branchenverband hotelleriesuisse geht man jedenfalls davon aus, dass so gut wie alle Hotels in der Schweiz von der Verordnung tangiert sind. Rechtsdienstleiterin Bettina Baltensperger empfiehlt deshalb, am Stichtag des 25. Mai die Anforderungen zu erfüllen. «Die Datenschutzerklärungen auf der Website und für den Newsletter sollten bis zum 25. Mai DSGVO-konform sein und keine offensichtlichen Lücken aufweisen.» Die Gefahr gehe nicht etwa von klagenden Gästen aus, sondern von Anwaltsbüros im EU-Raum, die gewerbsmässig Abmahnungen an säumige Unternehmen verschicken. Diese würden möglicherweise Schweizer Hotel-Websites systematisch abgrasen, um «schwarze Schafe» ausfindig zu machen und abzukassieren. hotelleriesuisse will den Mitgliedern bis Mai verschiedene Werkzeuge zur Anpassung an die DSGVO zur Verfügung stellen, zum Beispiel Templates für Datenschutzbestimmungen oder eine Vorlage für ein Datenverzeichnis. Baltensperger betont aber: «Wir können die Mitglieder auf dem Weg lediglich unterstützen, gehen müssen sie ihn selber. Wir können ihnen die Auseinandersetzung mit dem Thema nicht ersparen. Wichtig ist ein genaues Verständnis davon, welche Daten im Betrieb genutzt und gespeichert werden. Das ist die Grundvoraussetzung dafür, die neuen Datenschutzbestimmungen erfüllen zu können.» Diese Aufgabe könne man den Hoteliers nicht abnehmen.

An Aufholbedarf in der Hotellerie glaubt auch Susanne Hofmann, DSGVO-Expertin bei PwC (Interview unten). Gemessen an der geringen Anzahl Anfragen, die sie derzeit von Hotels erhalte, könne man jedenfalls davon ausgehen. Gegenüber der htr wollten sich die meisten angefragten Hotels nicht zum aktuellen Stand ihrer Anpassung äussern. Einige verwiesen an die Gruppe, die sich um den Datenschutz kümmere. Aufgeschlossener gibt sich Bruno Caratsch vom 4-Sterne-Hotel Casa Berno Ascona. Ein Partnerbetrieb habe ihn vor zwei Monaten auf die bevorstehende Umstellung aufmerksam gemacht. Seither passe man gemeinsam die Website und den Newsletter an. Dass bis zum 25. Mai sämtliche Bereiche seines 100-Betten-Betriebs EU-datenschutzkonform sind, glaubt Caratsch zwar nicht. Aber immerhin sei er an der Sache dran. «Viele meiner Kollegen wissen nach wie vor von nichts.»

Auch in der Schweizer Bergbahnbranche ringt man noch mit der EU-Verordnung. «Die momentan grösste Herausforderung ist für eine Unternehmung die Beurteilung, ob man überhaupt von der DSGVO betroffen ist und wenn ja, wo Handlungsbedarf besteht», heisst es von Seilbahnen Schweiz. Auch hier müsse diese Beurteilung letztlich jede Unternehmung für sich selber vornehmen, wofür der Verband jedoch Hand reiche. Für die Mitglieder wurde ein Merkblatt erstellt. Auch der Rechtsdienst stehe für vertiefende Auskünfte und Unterlagen zur Verfügung.

htr hotelrevue
Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus

Datum: 19.04.2018

DSGVO Rechte und Pflichten

Die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) stellt hohe Ansprüche an die Betriebe. Die wichtigsten Punkte im Überblick.

Bewusstsein: Zuallererst sollte sich ein Betrieb einen genauen Überblick über seine gesamte Datensammlung und -nutzung verschaffen. Welche Daten werden erhoben? Wofür werden sie genutzt? Wo werden die Daten gespeichert? Wer hat Zugriff? Wann werden die Daten gelöscht?

Verzeichnis: Sämtliche Bearbeitungstätigkeiten müssen in einem Verzeichnis dokumentiert werden. Es muss Aufschluss über alle oben genannten Fragen liefern.

Informationspflichten: Ein Betrieb hat jede Person umfassend und transparent über die Erhebung, Verarbeitung und Speicherung ihrer personenbezogenen Daten zu informieren.

Betroffenenrechte: Ein Kernelement der europäischen Datenschutzreform ist die Stärkung des Rechts jeder Person, über ihre eigenen Daten frei zu verfügen. Neben dem Recht auf Information dürfen betroffene Personen gegenüber Betrieben die Berichtigung oder Löschung sowie eine Einschränkung der Bearbeitung ihrer Daten fordern.

Verarbeitungsrechte: Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist nur dann erlaubt, wenn die Person zugestimmt hat. Die Einwilligung muss explizit erfolgen (opt-in, nicht opt-out). Es gibt Ausnahmen, etwa dann, wenn die Dienstleistung, die ein Kunde wünscht, nur mithilfe einer Datenverarbeitung zu erbringen ist, oder wenn eine rechtliche Verpflichtung besteht (z. B. Meldepflicht).

Datenschutzverletzungen: Datenpannen müssen in jedem Fall innerhalb von 72 Stunden der Aufsichtsbehörde gemeldet werden, es sei denn, dass «voraussichtlich kein Risiko» für die Betroffenen besteht. Die Betroffenen selber müssen nur dann informiert werden, wenn ein «hohes Risiko» für ihre Rechte und Freiheiten besteht.

Datensicherheit: Die Datensicherheit muss von Anfang an mit geeigneten technischen Massnahmen (privacy by design) und datenschutzfreundlichen Voreinstellungen (privacy by default) gewährleistet sein.

Datenschutzbeauftragter: Je «umfangreicher», «regelmässiger» die Datenverarbeitung und je «sensibler» die bearbeiteten Daten, desto eher braucht ein Betrieb einen Datenschutzbeauftragten. pt

Nützliche Links und weitere Informationen zur DSGVO

Ist die DSGVO auf mein Unternehmen anwendbar? **Online-Check** von Economiesuisse:
economiesuisse.ch/de/datenschutz-online-check

Ein **Whitepaper zum Datenschutz im Tourismus** mit zahlreichen Anwendungsbeispielen kann bei der Anwaltskanzlei mll bezogen werden:
mll-news.com/whitepaper-datenschutz-und-tourismus/

Seilbahnen Schweiz stellt Mitgliedern ein **Merkblatt** zur Verfügung (Login erforderlich):
seilbahnen.org

hotelleriesuisse hat ein **Merkblatt** verfasst und wird in Kürze den Mitgliedern **Vorlagen** für Datenschutzerklärungen und -verzeichnisse zur Verfügung stellen. Ein Whitepaper ist in Bearbeitung.
hotelleriesuisse.ch

htr hotelrevue
Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus

Datum: 19.04.2018

Susanne Hofmann

«Das Internet vergisst nicht so schnell.»

Director, Leader Legal Compliance at PwC Legal Switzerland

Susanne Hofmann, angenommen ich leite ein kleines Hotel und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) gilt auch für meinen Betrieb. Wir schicken unseren Gästen viermal im Jahr einen Newsletter – was müssen wir dabei beachten?
Die Datenbearbeitungsprinzipien, insbesondere aber die Transparenzerfordernisse müssen erfüllt sein. Es muss sichergestellt werden, dass die Gäste ihre Personendaten auch zu diesem Zweck abgegeben haben und sie bei der Angabe der Daten auch über diesen Zweck informiert wurden.

Mein Betrieb verfügt über eine Fülle bestehender Kundendaten und -einwilligungen, die die Anforderungen der DSGVO nicht erfüllen. Was nun?
Das hängt davon ab, welche Anforderungen nicht erfüllt werden. Grundsätzlich dürfen Personendaten nur zum ursprünglich angegebenen Zweck weiterverarbeitet werden. Die Speicherung oder Archivierung von Personendaten ist in jedem Fall auch eine datenschutzrelevante Verarbeitung. Sollten also Personendaten gespeichert sein, die zu einem unbekannten oder anderen Ursprungszweck beschafft wurden, könnte das allenfalls eine unrechtmässige Datenverarbeitung bedeuten. Die Personendaten wären dann zu vernichten oder die Rechtmässigkeit müsste zum Beispiel durch einen Vertrag oder Einwilligung wiederhergestellt werden.

In meinem System befinden sich Informationen über Essgewohnheiten oder körperliche Einschränkungen meiner Gäste, die möglicherweise als «sensibel» gelten. Muss ich diese Daten jetzt löschen?
Bei sogenannten besonderen Kategorien personenbezogener Daten – zum Beispiel Gesundheitsdaten – gelten verschärfte Anforderungen an die Verarbeitung. Die DSGVO untersagt die Verarbeitung sensibler Daten grundsätzlich, sieht jedoch verschiedene Ausnahmen vor. Kommt für die rechtmässige Verarbeitung eine Einwilligung infrage, so muss diese ausdrücklich erfolgen.

Ich interagiere mit meinen Gästen auch auf Sozialen Medien. Worauf muss ich achten?
Es gelten dieselben Grundsätze wie bei der übrigen Datenverarbeitung. Daten dürfen nur im Rahmen des angegebenen Zweckes und rechtmässig verarbeitet werden. Bei Interaktionen im Web sind zudem die technischen Sicherheitsmassnahmen ein Thema, auch diese müssen den Anforderungen der DSGVO genügen. Im Hinblick auf das Recht einer betroffenen Person, die Löschung ihrer Daten zu verlangen, muss auch immer beachtet werden, dass das Internet generell nicht so schnell vergisst.

Unser Hotelbetrieb kooperiert mit lokalen Leistungsträgern. Dafür tauschen wir auch Kundeninformationen untereinander aus. Wird das in Zukunft weiterhin möglich sein?
Ja, jedoch müssen die Vorgaben der DSGVO eingehalten werden, wenn Daten von Personen in der EU bearbeitet werden. Ein Auftragsverarbeiter wie beispielsweise die Destination oder die lokale Bergbahn hat dieselben Grundsätze der Datenverarbeitung zu beachten wie der Auftraggeber selber. Die DSGVO erlaubt eine Auftragsverarbeitung auf vertraglicher Basis, bei welcher die wichtigsten Punkte der Verarbeitung geregelt werden müssen. Werden Personendaten in Nicht-EU-Staaten transferiert, sind wiederum spezielle Anforderungen zu beachten.

In gewissen Fällen braucht ein Betrieb in Zukunft einen Datenschutzbeauftragten. Wie finde ich heraus, ob mein Betrieb betroffen ist?
Diese Frage wird ebenfalls von der DSGVO geregelt. Sie brauchen zum Beispiel dann einen Datenschutzbeauftragten, falls die Kerntätigkeit Ihres Unternehmens die umfangreiche und systematische Verarbeitung von Daten ist oder besondere Kategorien personenbezogener Daten in umfangreicher Weise verarbeitet werden.

htr hotelrevue
Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus

Datum: 19.04.2018

Darf ich als CEO die Funktion des Datenschutzbeauftragten selber wahrnehmen?
Nein, eher nicht. Der Datenschutzbeauftragte im Sinne der DSGVO muss weisungsungebunden und unabhängig agieren können. Da ein CEO oft selber Daten verarbeitet oder Entscheide darüber trifft, wie mit Daten umzugehen ist und somit als Datenschutzbeauftragter seine eigenen Handlungen beaufsichtigen müsste, entstünde ein Interessenskonflikt. pt