

Session 5: DSGVO - quo vadis?

Moderatorin: Claudia Keller, Wenger & Vieli AG

Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) / GDPR

- gilt nur für natürliche Personen (= Gäste), die im EU-Raum leben.
- gilt nur im Rahmen des Angebots von Waren und Dienstleistungen - nicht für HR (Mitarbeiter-Recruitment).

Was habt ihr bezüglich DSGVO unternommen?

- EU-Datenschutz-Vertreter im Haus / Angaben online gestellt. Der Vertreter wurde über HotellerieSuisse gefunden, HotellerieSuisse hat diverse Adressen von Vertretern bekannt gegeben.
- Datenschutzerklärungsvorlage von HotellerieSuisse für das eigene Haus angepasst und online gestellt. (Achtung: diese sind veraltet).
- Für den Einsatz des Messengers auf der Webseite wurde von Facebook direkt Unterstützung punkto Datenschutz angeboten.
- Viele haben einfach das Minimum gemacht (Impressum angepasst).
- Datenschutzerklärung auf Webseite (Achtung: alle Datenverarbeitungsschnittstellen wie Facebook, Google Analytics, etc. müssen enthalten sein)

In der Schweiz ist das Thema nicht so stark diskutiert worden wie in Deutschland. In Deutschland gab es sehr viele Meldungen und Anklagen.

Newsletter und DSGVO

In der Schweiz ist weiterhin Single Opt-in erlaubt; in Deutschland nicht - dort gilt Double Opt-in. In der Schweiz ist auch der Versand an bestehende Kunden erlaubt.

Bei Newsletter-Versänden / Werbung zählt die geographische Zielgruppe (EU!). Bei Versendungen in EU-Staaten zählt die DSGVO (Kreuz darf nicht vorausgefüllt sein). Wenn ein deutscher Gast jedoch beim Check-in schriftlich angibt, dass er den Newsletter erhalten will, ist kein Double Opt-in mehr nötig.

Datenauskunft

Ein Gast hat das Recht, auf Anfrage zu erfahren, welche Daten über ihn gesammelt wurden. Es müssen alle strukturierten Daten (auch interne Notizen wie beispielsweise sein Lieblingswein) dem Gast übermittelt werden. Der Gast muss sich jedoch vorher glaubhaft ausweisen, man sollte nie telefonisch Auskunft geben.

Datensammlung und -verknüpfung

(Beispiel Wasserzähler oder Pay-TV)

Wenn nur z.B. der Wasserverbrauch im Zimmer gemessen wird, unterliegen die Daten nicht dem Datenschutz. Sobald Daten jedoch mit einem Gastprofil verknüpft werden, sind sie nicht mehr anonym und müssen daher geschützt und dokumentiert werden.

Die Schwierigkeit besteht darin, den Mix zu finden, welche Daten für den Servicestandard eines Hauses benötigt werden (Beispiel: Lieblings-Rotwein). Viele Häuser profilieren sich mit diesen Service-Standards.

Mitarbeiter und Datenschutz

Um den Datenschutz besser zu gewähren und keine Datenschutzverletzungen zu begehen, sollte man Einsicht in die Systeme nur noch den Mitarbeitenden geben, die diese wirklich für ihre Arbeit benötigen. So sollte z.B. nur noch der Shift Manager die Kreditkartendetails sehen.

Haftbarkeit

Die EU Datenschutzbehörde kann in der CH nicht aktiv werden.

Haftbar sind vor allem Hoteldirektor, Marketing-Leiter, Datenschutzbeauftragter.

Der Hotelier muss nachweisen, dass er kein Verschulden an einer Datenschutzverletzung trägt. Er muss nachweisen, dass er seine Mitarbeiter auf den Datenschutz hingewiesen und geschult hat.

Cold Calls / Cold Mails erlaubt?

Wenn die E-Mail-Adresse von der Person/dem Unternehmen selbst öffentlich publiziert wurde, darf man in der CH eine Email verschicken. Ausnahmen: wenn dies im Impressum spezifisch untersagt ist. In Deutschland ist diese Praxis untersagt.

Informationspflicht

Unternehmen haben eine aktive Informationspflicht nach DSGVO – voraussichtlich auch bald in der CH (2021). Es ist empfehlenswert, den Gast beim Check-in die wichtigsten Daten-Infos zu geben und ihn zu informieren, dass während seines Aufenthalts anonymisierte Daten über ihn gesammelt werden (Pay-TV).

Massnahmen/Informationen

- Meldescheine aufbewahren, auf denen der Gast angegeben hat, dass er Infos/Newsletter erhalten will.
- Im Newsletter immer einen Unsubscribe-Button einfügen.
- Wenn schon über mehrere Jahre kommuniziert wurde, ist dies ein stillschweigendes OK und berechtigt zu weiteren Versänden.
- Gast-Historie darf behalten werden, aber Profil löschen-
- Kontaktformular: so wenig wie möglich abfragen-
- Unlauterer Wettbewerb: gilt für natürliche und juristische Personen-
- Auf dem Flur dürfen keine Gästelisten offen einsehbar herumliegen, wo alle Infos mit Name, Geburtsdatum etc. drauf sind.

Cookies / Banner

Sind weiterhin eine Grauzone.

- Aktuell hat jede Webseite ein Banner und jeder Nutzer setzt ein Häkchen automatisch.
- Aktuelle Cookie Banner genügen dem Datenschutz sowieso nicht, denn man ist ja bereits auf der Webseite und damit vom System «erkannt».
- In der CH absolut unnötig. Viele Systeme (Google Analytics) verlangen dies jedoch.
- EU: nur eine Richtlinie, keine Verordnung. Deshalb von Land zu Land unterschiedlich gehandhabt.

Weblinks:

<https://www.wengervieli.ch/de-ch/team/keller-claudia>

www.edoeb.admin.ch (Webseite des EDÖB)

datenrecht.ch Blog zum Datenschutzrecht

www.dsat.ch (Datenschutz Self Assessment Tool)

iapp.org (The International Association of Privacy Professionals)

Hotelspezifisch: https://www.datenschutz.rlp.de/fileadmin/lfdi/Dokumente/Orientierungshilfen/Datenschutz_Hotel.pdf

- # DSGVO / GDPR
- für natürliche Personen = Gäste
- EU-Datenschutzbeauftragter ^{Vertreter}
→ hotelleniesuisse Adressen
 - Datenschutzerklärung Website
→ alle Schnittstellen eintragen

- Schweiz Single Opt-in
Versand an Bestandskunden OK

- Geografische Zielgruppe zählt! (EU)

- Cold Calls/Mails? OK CH

Cookies Banner?