

PRESSE-INFORMATION

Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH

Siegfriedstr. 8
80803 München
Fon: +49 089 3065-7524
Fax: +49 089 3065-7238
info@TS-and-C.com
www.TS-and-C.com

Studie zum Datenschutz in der deutschen Hotellerie - Ergebnisse der Untersuchung der 10 größten Hotelgesellschaften in Deutschland

München, 16. Juni 2006 - **Bereits zum zweiten Mal befasste sich die Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH mit der Umsetzung der datenschutzrechtlichen Vorgaben deutscher Hotelgruppen. Exemplarisch hierfür wurden die zehn größten Hotelgesellschaften in Deutschland untersucht. Nach der Studie aus dem Jahr 2005 schnitt lediglich eine Hotelgruppe mit „gut“ ab.**

Der Datenschutz ist in den letzten Jahren primär vor dem Hintergrund der Terrorbekämpfung nach dem 11. September in den Mittelpunkt des öffentlichen Interesses ist geraten. Neben der Speicherung biometrischer Daten in Ausweisen, oder der Übermittlung der Fluggastdaten an US-amerikanische Behörden, befassen sich nun die Gerichte zunehmend mit dem Thema, um die Vorgehensweisen auf ihre Gesetzeskonformität hin zu überprüfen. Nicht selten mit dem Ergebnis, das das Recht auf informationelle Selbstbestimmung, das sich aus dem Grundgesetz Artikel 2 ableitet, viele Vorgehensweisen nicht erlaubt. Insbesondere wird eine Kundenbindung, mittels kontaktlosen Karten, so genannter RFID oder SMART-Cards, kritisch gesehen. Der Kunde kann mittels seiner Karte theoretisch überall im Hotel erfasst, kontrolliert oder überwacht werden kann, ohne dass er es selber merkt oder dies beeinflussen kann.

Vor diesem Hintergrund untersuchte Toedt, Dr. Selk & Coll., wie die TopTen der Hotelgesellschaften in Deutschland das Thema Datenschutz behandeln:

In diesem Zusammenhang ist zu sagen, dass eine komplette Überprüfung der Einhaltung der Datenschutzgesetze unangemeldete Kontrollen im jeweiligen Unternehmen beinhalten würde. Da dies auch rechtlich nicht möglich gewesen wäre, beschränkt sich die Studie auf öffentlich zugängliche Bereiche, wie z. B. das Internet oder das Call-Center des jeweiligen Unternehmens. Fast alle Internetseiten der untersuchten Hotelgruppen verfügen mittlerweile über ein Impressum und Angaben zum Datenschutz. Von den zehn untersuchten Hotelgruppen kam aber nur die Hälfte der Unternehmen der von uns gestellten Frage nach der Benennung des Datenschutzbeauftragten und der Speicherung der personenbezogenen Daten nach. Noch schlechter stellt sich die Situation dar, wenn man die korrekt und umgehend beantworteten Anfragen betrachtet. Nur zwei Gesellschaften erfüllen die Anforderungen. Neben Lücken im rechtlichen, wurden weitere in den Bereichen der Informationsbestellung in Form von Newslettern oder Prospekten festgestellt. Bei nur fünf Gruppen funktionierte beispielsweise eine Katalogbestellung

reibungslos. Ebenso als problematisch stellte sich das Abonnieren eines Newsletters dar, das nur bei zwei Hotelgruppen uneingeschränkt, einfach und ohne technische Schwierigkeiten funktionierte.

Lindner Hotels & Resorts schnitt innerhalb der Studie als einzige Hotelgruppe mit der Note „gut“ ab. Die Kunden werden umfassend über den Datenschutz informiert und Fragen zu diesem Thema werden schnell und kompetent beantwortet. Lindner war auch die einzige Hotelgruppe, bei der der Grundsatz der Datensparsamkeit beim Abonnieren des Newsletters beachtet wurde, d.h. es musste nur die Emailadresse angegeben werden, weitere Angaben wie z. B. der Name waren fakultativ.

Eine Wertschätzung sowie die Bereitschaft, die Anliegen seiner Kunden ernst zu nehmen und entsprechend zu bearbeiten, stehen im Zentrum einer dauerhaften Kundenbindung. Dies gilt auch und im Speziellen beim Datenschutz. Nach Abschluss der Studie kann konstatiert werden, dass dem Datenschutz Beachtung geschenkt wird, das Thema aber nicht mit genügend Tiefgang behandelt wird. Speziell die Hotelgesellschaften, deren Hauptsitz nicht in Deutschland liegen, verstoßen zum Teil nicht nur gegen die Vorgaben des Datenschutzes, sondern auch gegen weitere Rechte der Verbraucher.

Als Preferred Partner des Hotelverbands Deutschland (IHA) arbeitet Toedt, Dr. Selk & Coll. aktiv mit dem Verband daran, das Bewusstsein der Hoteliers für diesen sensiblen Bereich zu verbessern.

Für Fragen zu dieser Studie wenden Sie sich bitte an Michael Toedt.

Pressekontakt:

Michael Toedt

Managing Director
michael.toedt@TS-and-C.com

Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH

Siegfriedstr. 8 / 80803 München
Fon: +49 089 3065-7524 / Fax: +49 089 3065-7238
info@TS-and-C.com / www.TS-and-C.com

Unternehmensprofil:

Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH (TS&C) ist Spezialist für Relationship-Marketing (Kundenbindung) in der Hotel- und Tourismusbranche. Die Daten eines Unternehmens stellen ein hohes Kapital dar. Um diese wertvollen Gästedaten zu nutzen, entwickelte die Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH die branchenspezifische Marketing Technologie daily point™. TS&C verknüpft dabei die Nutzung der technischen Lösungen mit IT- und Management-Beratung, um Kundenbindung effektiv einzuführen und diese erfolgreich und dauerhaft umzusetzen. Neben der Technologie und der Beratung zählt der Datenschutz zu den Kernkompetenzen des Unternehmens. Die Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH wurde im Januar 2005 in München von Dipl.-Betriebswirt Michael Toedt, Rechtsanwalt Dr. jur. Robert Selk und IT-Spezialist Rainer Aumiller gegründet.