SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Big Data und die Folgen

Foto: Shutterstock

Der Hotelier zwischen allen Stühlen: Digitalisierung, Kriminelle, DSGVO und die ?MaRisk? verlangen nach einem Balanceakt. Der Datenschutz-Experte und Fachbuchautor Joachim Jakobs fasst den Stand der Dinge exklusiv für Superior Hotel zusammen.

Der Accor-Konzern [1] auf seiner Internetseite folgende Daten ?über Sie und/oder Ihre Begleitpersonen?: ?Kontaktdaten?, ?Persönliche Daten?, ?Informationen über Ihre Kinder?, ?Kreditkartennummer?, ?Mitgliedsnummer für das AccorHotels Treueprogramm?, ?Informationen über Ihre Aktivitäten im Zusammenhang mit diesen Programmen?, ?Ankunfts- und Abreisedaten?, ?Ihre Präferenzen und persönlichen Interessen?, ?Fragen/Kommentare nach oder während eines Aufenthalts in einem unserer Hotels? und ?technische Informationen bzgl. Ihres Nutzerverhaltens auf den Websites und Apps.? Für ?personalisierte Angebote? würden ?Interessen und Ihr Kundenprofil? ermittelt.

Nach Artikel 4 Nummer 4 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) dienen ?persönliche Aspekte? zu diesem ?Profiling?, ?die sich auf eine natürliche Person beziehen?, um diese ?zu bewerten, insbesondere um Aspekte bezüglich Arbeitsleistung, wirtschaftliche Lage, Gesundheit, persönliche Vorlieben, Interessen, Zuverlässigkeit, Verhalten, Aufenthaltsort oder Ortswechsel dieser natürlichen Person zu analysieren oder vorherzusagen?.

Seine Erkenntnisse über den Gast teilt das Unternehmen nicht nur mit Hotelmitarbeitern oder medizinischen Dienstleistern vor Ort und den Strafverfolgungsbehörden, sondern gibt sie auch an ?Geschäftspartner und Marketing-Dienstleister? weiter, ?sofern Sie der Datenschutz-Abteilung keine anderslautenden Anweisungen erteilen?.

Datenspuren entstehen dabei nicht nur zwischen Accor und einem den Begriff so: ?Stand der Technik ist der Entwicklungsstand fortschrittlicher Verfahren, Einrichtungen und Betriebsweisen, der nach herrschender Auffassung führender Fachleute das Erreichen des gesetzlich vorgegebenen Zieles gesichert erscheinen lässt. Verfahren, Einrichtungen und Betriebsweisen [?] müssen sich in der Praxis bewährt haben oder sollten ? wenn dies noch nicht der Fall ist ? möglichst im Betrieb mit Erfolg erprobt worden sein?. Der Regierung ist also das Beste grade gut genug, was der Markt an ? das ?angemessene? Schutzniveau ermitteln; das hängt ?insbesondere? mit Risiken zusammen, die mit der Verarbeitung verbunden sind. Ausdrücklich betont der Gesetzgeber die Möglichkeit von ?Vernichtung, Verlust oder Veränderung?, egal, ?ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig?: Der Verantwortliche ist verantwortlich für die ?unbefugte Offenlegung von [...] personenbezogenen Daten, die übermittelt, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet wurden?. Wer also der Versuchung erliegt, seine Gäste mit Hilfe ihres ? sind die Datenverarbeitungen zusammenzufassen. ?Dieses Verzeichnis enthält sämtliche folgenden Angaben?:

- ?den Namen und die Kontaktdaten des Verantwortlichen [...]?
- ?die Zwecke der Verarbeitung?;
- eine Beschreibung der Kategorien betroffener Personen und Daten;
- ?die Kategorien von Empfängern [...]?
- ?gegebenenfalls Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation [...]?;
- ?die vorgesehenen Fristen für die Löschung der verschiedenen Datenkategorien?;
- eine allgemeine Beschreibung der TOM zum Schutz der Daten.

Hohes Risiko bei ?smart? oder ?4.0?

Einen besonderen Leckerbissen stellt die : Darunter fallen Daten, die Aufschluss über ?die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen oder die Gewerkschaftszugehörigkeit [?], genetischen Daten, biometrischen Daten zur eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person, Gesundheitsdaten oder Daten zum Sexualleben oder der sexuellen Orientierung? geben können. Häufig könnten sich solche Erkenntnisse aus den Essenswünschen der Gäste ableiten lassen. Da stellt sich dann die Frage, ob es nicht besser ist, auf die Erfassung dieser Informationen ganz zu verzichten ? wenn sie denn überhaupt erlaubt ist. Wenn das der Fall ist, empfiehlt der Gesetzgeber : ?Der Verantwortliche oder der Auftragsverarbeiter wird von der Haftung [...] befreit, wenn er nachweist, dass er in keinerlei Hinsicht für den Umstand, durch den der Schaden eingetreten ist, verantwortlich ist.? ?Auftragsverarbeiter? ? eine wichtige Vokabel: Spannt der Verantwortliche einen externen Dienstleister ? etwa ein Systemhaus zur Einrichtung von Informationstechnik ? ein, muss er den zur Implementierung der Forderungen gemäß DSGVO vergattern. Ähnlich wie das mit den Arbeitsverträgen seiner Mitarbeiter ist. Darüberhinaus haftet der Verantwortliche für Lücken in Hard- und Software, die er bei Dritten einkauft. Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz empfiehlt insbesondere den Anwendern proprietärer Software (etwa von Microsoft), sich bei Ihren Lieferanten um entsprechende Dokumentationen zu bemühen, um ihrer Rechenschaftspflicht zu genügen. Die Anwender von Freier Software (etwa GNU/Linux) tun sich hier leichter, weil sie durch den freien Zugang zum Quellcode die notwendigen Dokumentationen theoretisch sogar

selbst erstellen können.
Zusätzlich die Behörde von der Kreditwirtschaft: ?Ungeachtet der Gesamtverantwortung der Geschäftsleitung für die ordnungsgemäße Geschäftsorganisation und insbesondere für ein angemessenes und wirksames Risikomanagement ist jeder Geschäftsleiter für die Einrichtung angemessener Kontroll- und Überwachungsprozesse in seinem jeweiligen Zuständigkeitsbereich verantwortlich.?
Zur Gesamtverantwortung der Geschäftsleitungen von Banken und Sparkassen gehört auch das Kreditgeschäft. Auch dem widmet sich die BaFin in ihrem Rundschreiben mit Liebe zum Detail: So verlangt die Behörde in diesem Bereich nach ?Funktionen, die der Überwachung und Kommunikation der Risiken (Risikocontrolling) dienen?. Dazu gehören ?Prozesse für die Kreditbearbeitung (Kreditgewährung und Kreditweiterbearbeitung), die Kreditbearbeitungskontrolle, die Intensivbetreuung, die Problemkreditbearbeitung und die Risikovorsorge [...] Die Verantwortung für deren Entwicklung und Qualität muss außerhalb des Bereichs Markt angesiedelt sein.? Neben der wirtschaftlichen Betrachtung müssen dabei ?insbesondere auch die technische Machbarkeit und Entwicklung sowie die mit dem Objekt/Projekt verbundenen rechtlichen Risiken in die Beurteilung einbezogen werden?.
Wenn also ein Hotelier die Bedürfnisse seiner Gäste ?vorausschauend analysieren? sowie diese ?ununterbrochen unterstützen?