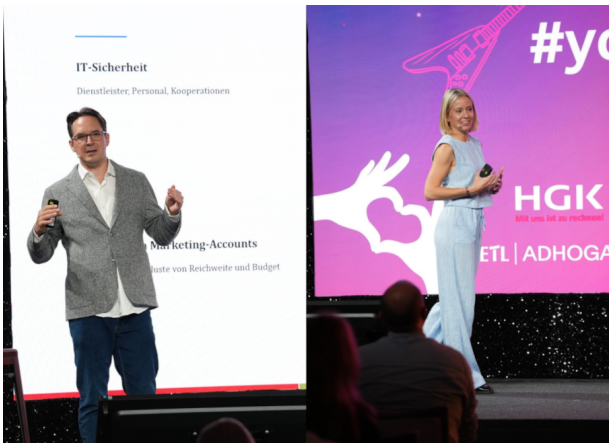
SUPERIOR HOTEL

VERBäNDE AKTUELL

Cybersecurity in der Hotellerie



Peter Hense (Spirit Legal) & Anna Heuer (HSMA Deutschlane)) / Foto: Thomas Loris

Der Fachverband HSMA mahnt zur Einhaltung gesetzlicher Meldepflichten und setzt auf eine offene Kommunikation, um die Cybersecurity in der Branche zu stärken. Cyberangriffe auf Hotels haben ihren Ursprung häufig bei externen Technologieanbietern.

Buchungssysteme, Property Management Systeme (PMS), Channel Manager oder Zahlungsdienstleister tauschen kontinuierlich Daten aus. Sicherheitslücken bei einem Anbieter können deshalb zahlreiche Hotelbetriebe betreffen. Die Hospitality Sales & Marketing Association Deutschland (HSMA) fordert daher mehr Transparenz bei Sicherheitsvorfällen sowie die konsequente Einhaltung gesetzlicher und vertraglicher Informationspflichten.

Vernetzte Systeme, gemeinsame Verantwortung

Mit der Digitalisierung wachsen die Abhängigkeit von externen Dienstleistern und die Zahl technischer Schnittstellen. Hotels müssen deshalb nicht nur ihre eigene IT schützen, sondern auch die Sicherheitsprozesse ihrer Technologiepartner berücksichtigen. Zu den eigenen Schutzmaßnahmen zählen Mitarbeiterschulungen, Mehr-Faktor-Authentifizierung, geregelte Zugriffsrechte und klare Notfallabläufe. Technologieanbieter bleiben zugleich verpflichtet, betroffene Vertragspartner über relevante Sicherheitsvorfälle rechtzeitig zu informieren.

Informationspflichten sind keine freiwillige Leistung

Werden Hotels verspätet über einen Cyberangriff in Kenntnis gesetzt, können sie Risiken für Gäste möglicherweise nicht rechtzeitig bewerten und gesetzliche Meldefristen versäumen.

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verpflichtet jedoch die Auftragsverarbeiter, den datenschutzrechtlich Verantwortlichen unverzüglich über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten zu informieren. Verantwortliche müssen ihrerseits meldepflichtige Vorfälle grundsätzlich innerhalb von 72 Stunden nach Bekanntwerden der zuständigen Aufsichtsbehörde melden. Bei voraussichtlich hohem Risiko kann zudem eine Benachrichtigung der betroffenen Personen erforderlich sein. ?Nach einem Sicherheitsvorfall schulden Unternehmen Gästen, Partnern und Behörden rasche und vollständige Information. Daran hängt, ob sie ihre Verantwortung überhaupt wahrnehmen können. Jeder Tag des Schweigens vergrößert den Schaden und schwächt die rechtliche Position aller Beteiligten?, so Peter Hense, Rechtsanwalt und Partner bei Spirit Legal sowie Mitinitiator der HSMA-Initiative zur Cybersicherheit in der Hotellerie.

Verträge prüfen und Konsequenzen ziehen

Hotels sollten ihre IT-Verträge auf Informationsfristen, Zuständigkeiten und Unterstützungspflichten bei Sicherheitsvorfällen prüfen. Werden vertragliche Pflichten verletzt, können je nach Einzelfall rechtliche Ansprüche oder eine außerordentliche Kündigung infrage kommen. Die HSMA empfiehlt daher, transparente Sicherheitsprozesse bereits bei der Auswahl von Technologiepartnern zum Kriterium zu machen. Entscheidend ist auch, wie Anbieter Vorfälle erkennen, intern eskalieren und ihre Kunden informieren.

Eine offene Sicherheitskultur schützt die gesamte Branche

Ein offener Umgang mit Sicherheitsvorfällen hilft somit, Risiken einzuordnen, Schutzmaßnahmen einzuleiten und vergleichbare Schwachstellen in anderen Betrieben frühzeitig zu erkennen. Im Mittelpunkt stehen der Schutz sensibler Gästedaten und das Vertrauen in die Hospitality-Branche ? nicht öffentliche Schuldzuweisungen: ?Hotels können digitale Risiken nicht allein bewältigen. Wir brauchen eine Sicherheitskultur, in der Hotels und Technologieanbieter offen miteinander kommunizieren, Verantwortung übernehmen und aus Vorfällen lernen. Transparenz muss deshalb ein selbstverständlicher Bestandteil der Zusammenarbeit sein. Aber eben nicht erst dann, wenn der Schaden bereits eingetreten ist?, erklärt Anna Heuer, Wirtschaftsjuristin und Verbandsgeschäftsführerin der HSMA Deutschland.