



MITGLIEDERINFO

März 2018

Was darf die Marketing-Abteilung überhaupt noch?

Datenschutz und Marketing

Besonders relevant für Sales & Marketing: Die Verwendung einer E-Mail-Adresse für Direktwerbung bedarf grundsätzlich einer freiwilligen Einwilligungserklärung des Gastes oder Kunden.

Einwilligungserklärung

Die Einwilligungserklärung muss einer bestimmten Vorgabe der DSGVO entsprechen. Konkret beinhaltet diese unter anderem, dass die Einwilligung leicht verständlich und klar von anderen Sachverhalten zu unterscheiden ist. Weiters hat aus der Einwilligung klar hervorzugehen, welche Datenarten zu welchem Zweck verwendet werden.

Muster:

- Ich bin an Angeboten und Neuigkeiten betreffend [Hotel – Firmenname und Sitz] interessiert und erkläre mich damit einverstanden, Informationen und Werbung für die Angebote, Produkte und Dienstleistungen von [•] per E-Mail und im Postweg zu erhalten. Ich stimme zu, dass die dafür erforderlichen Daten, nämlich mein Name, meine Adresse und meine E-Mail-Adresse durch [•] zu diesem Zweck verarbeitet werden.

Meine Einwilligung kann ich jederzeit und ohne Angabe von Gründen (i) per E-Mail an [E-mail], (ii) über einen in den elektronischen Zusendungen enthaltenen Link oder (iii) telefonisch bei [Kontakt] unter [Nummer] widerrufen. Meine Daten werden über Anforderung oder nach Einstellung des Newsletter Services für diesen Verwendungszweck gelöscht.

Gut zu wissen: Die Einverständniserklärung darf nicht an ein Gewinnspiel oder vergleichbare Anreize gekoppelt sein.

Von wem genau ein Newsletter kommt, muss für den Empfänger zu erkennen sein – Vorsicht also bei Hotelgruppen – sobald ein Newsletter für mehrere Hotels versandt wird, so sind diese in der Einwilligung zu nennen. Auch ist bei der Einwilligung bereits der Hinweis auf den möglichen Widerruf der Zustellung von Newslettern anzuführen.

Bei Online-Registrierung zu einem Newsletter über Ihre Webseite empfiehlt sich das „Double-Opt-in“-Verfahren: Der Versender des Newsletters sendet dem neuen Empfänger eine E-Mail mit einem Aktivierungscode.

Österreichische Hoteliervereinigung

Hofburg, 1010 Wien, Austria

T: +43 (0)1 533 09 52-0 | F: +43 (0)1 533 70 71 | office@oehv.at | www.oehv.at

Für eine STARKE Hotellerie.



Der Empfänger bestätigt anschließend den Erhalt. So schützen Sie sich und Ihre Gäste vor dem Missbrauch von E-Mail-Adressen durch Dritte.

E-Mail-Werbung heute und in Zukunft

E-Mail-Werbung ohne Einwilligung des Adressaten ist laut Gesetz eine unzumutbare Belästigung, was für Privat- und Geschäftskunden gleichermaßen gilt. Unter bestimmten Voraussetzungen ist sie aber zulässig, nämlich im Falle früherer und bestehender Geschäftsbeziehungen (§ 107 Abs. 3 TKG). Heißt für Sie als Hotelier: Sie können einen Newsletter dann ohne Einwilligung versenden, wenn Sie „im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Ware oder Dienstleistung von dem Kunden dessen elektronische Postadresse erhalten haben“ – und ihm quasi etwas Ähnliches anbieten möchten wie etwas, das ihn schon einmal interessiert hat.

Um sich auf § 107 TKG beziehen zu können, ist schon bei der Erhebung der E-Mail-Adresse und in der Folge bei jeder unaufgeforderten Zusendung Ihr E-Mail-Empfänger auf seine Widerspruchsmöglichkeit hinzuweisen. Beim Erfassen der E-Mail-Adresse übrigens auch darauf, dass für die Übersendung eines solchen Widerspruchs keine ungewöhnlichen Kosten entstehen.

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) führt die so genannte Robinson-Liste. Dort können sich Personen und Unternehmen, die keine kommerzielle Werbung über E-Mail erhalten wollen, kostenlos eintragen. Bevor Sie einen Newsletter an jemanden versenden, von dem Sie dazu keine Einwilligung vorliegen haben (also sich auf eine frühere Geschäftsbeziehung beziehen), müssen Sie prüfen, ob er in der Robinson-Liste steht (§ 107 Abs. 3 Nr. 4 TKG).

Daten, die älter sind als die DSGVO

Auch Ihre in der Vergangenheit gesammelten Einwilligungen von Kunden- oder Gästedaten müssen bis 25. Mai 2018 ebenfalls alle Anforderungen der DSGVO erfüllen. Überprüfen Sie Ihre bestehenden Einwilligungen am besten so bald wie möglich. Das ist auch eine gute Gelegenheit, veraltete Adressdaten aus Ihrem Newsletter-Verteiler zu entfernen.

Für die klassische Briefwerbung können Sie die Kontaktdaten ehemaliger Gäste nutzen, sofern kein Widerspruch zur Nutzung dieser Daten besteht. Dabei ist sicherzustellen, dass der Empfänger Sie als datenverarbeitende Stelle klar erkennt und dass Sie dem Empfänger die Möglichkeit geben, weitere Werbezusendungen zu verweigern, ihn also auf sein Widerspruchsrecht hinweisen. Ein entsprechender Satz am Ende Ihres Werbebriefs erfüllt diesen Zweck.

Kein Datensammeln ohne Zweck

Wenn die rechtliche Grundlage für die Verarbeitung von Daten (z.B. Angebot oder Erfüllung des Beherbergungsvertrages) wegfällt (z.B. Check-out), sind personenbezogene Daten zu löschen außer es gibt eine gesetzliche Aufbewahrungsfrist, die zu beachten ist (z.B. nach Meldegesetz). Um daher für den zukünftigen Aufenthalt - insbesondere die Gesundheitsdaten Ihres Gastes im Hotelreservierungssystem speichern zu können - empfiehlt es sich eine entsprechende Einwilligung einzuholen. Muster:



Ich erkläre mich damit einverstanden, dass [Hotel – Firmenname und Sitz] folgende Zusatzdaten für die jeweils angegebenen Zwecke erhebt und verarbeitet (Zutreffendes bitte ankreuzen und ergänzen):

- Allergien/Lebensmittelunverträglichkeiten (z.B. Laktose- oder Glutenunverträglichkeit) und besondere Ernährungswünsche (z.B. koscher, halal, vegan): _____
Diese Information wird im Rahmen zukünftiger Buchungen bei der Menüauswahl berücksichtigt.
- Geburtstag: _____, Hochzeitstag: _____, andere Festtage (samt Erläuterung): _____
Diese Daten werden erhoben, um Ihnen rund um diese Termine Sonderangebote zukommen zu lassen.
- Besondere Gesundheitsinformationen (z.B. körperliche Einschränkungen, Latex-Allergie): _____
Diese Daten werden erhoben, um bei Bedarf entsprechende Vorkehrungen für Ihren Aufenthalt treffen zu können (z.B. spezielle Bettwäsche) [und Ihnen entsprechende Wellness-Behandlungen anzubieten].
- Sonstige Präferenzen, die wir speichern und im Rahmen zukünftiger Buchungen erneut berücksichtigen sollen: _____.

Diese Einwilligung kann ich jederzeit und ohne Angabe von Gründen (i) per E-Mail an [E-mail] oder (ii) telefonisch bei [Kontakt] unter [Nummer] widerrufen. Die jeweiligen Daten werden in diesem Fall für den angegebenen Verwendungszweck gelöscht.

Die DSGVO und Soziale Medien

Vergessen Sie nicht, auf Ihren Social-Media-Kanälen ein Impressum gemäß § 5 ECG einzubinden.

Mit der Veröffentlichung von Fotos, Bildern und Videos sind auch Urheberrechte und das Recht am eigenen Bild zu beachten. Ohne Zustimmung des Rechteinhabers bzw. der jeweiligen Personen dürfen Fotos nicht veröffentlicht werden. Also gilt hier: Für die Veröffentlichung von Aufnahmen mit Personen drauf ist eine so genannte Fotoeinverständnis-Erklärung einzuholen.

Wir danken Frau Mag. (FH) Annemarie Maurer/H3 Hotel Training & Beratung e.U. für die Aufbereitung des Themas und Starlinger Mayer Rechtsanwälten für die Musterformulierungen.

Österreichische Hoteliervereinigung

Hofburg, 1010 Wien, Austria

T: +43 (0)1 533 09 52-0 | F: +43 (0)1 533 70 71 | office@oehv.at | www.oehv.at

Für eine STARKE Hotellerie.