

Legal Update

Hotel Marketing & *Recht*

Es geht aufwärts // #HSMADay2023

Peter Hense

- Head of Data and Technology
 - Travel Industry Law
 - Compliance
 - Litigation



500 +	Hotelbetriebe
20 +	Reiseveranstalter, OTAs
40 +	Travel Technology-Anbieter
20 +	Destinationen
200 +	Reisebüros

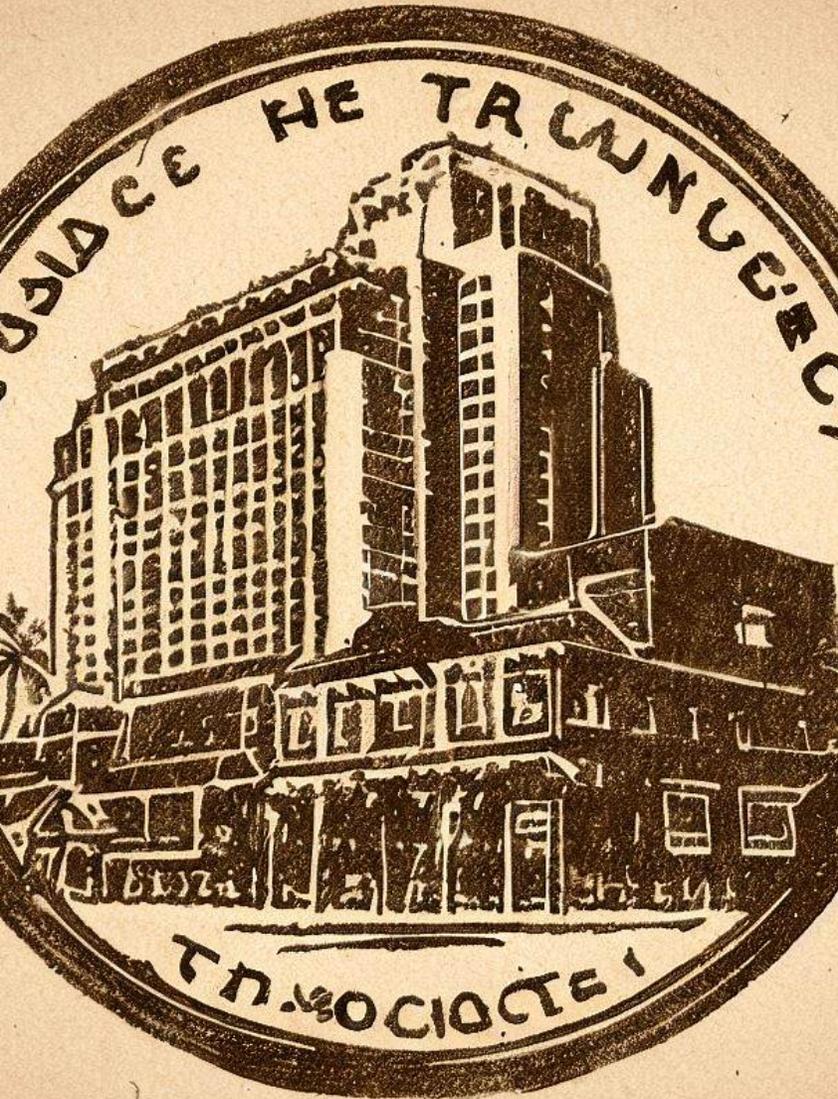
Marken

Unser guter Name

Namen und Marken

To-Dos für Hotels

- **Registrieren** Sie Ihren Hotelnamen als Unionsmarke, Vorteile:
 - Keine Diskussionen mit Google
 - Keine Diskussionen mit OTAs
 - Schutz vor Nachahmung, weil europaweite Geltung
- **Verteidigen** Sie Ihre Marke gegen Trittbrettfahrer
- **Nutzen** Sie Ihre Marke auch für verbundene Waren und Dienstleistungen



Bewertungen

Unser guter Leumund

Gästebewertungen

To-Dos für Hotels

- **Bleiben** Sie cool
 - sachliche Kritik annehmen
 - unsachliche Kritik kontern
 - erpresserische Bewertungen anzeigen und an Anwäl:tinnen abgeben
- **Freuen** Sie sich: Der BGH macht Ihnen die Verteidigung leichter (BGH, Urt. v. 9.8.2022 – VI ZR 1244/20)
 - Portale müssen umfassend prüfen, ob tatsächlich die Dienstleistungen in Anspruch genommen wurden (Fake-Bewertungen)
 - «Ein-Sterne-Bewertungen» ohne Besuch des Hotels sind unzulässig
- **Überwachen** Sie Ihre Bewertungen auf allen Plattformen



Verträge

Unser gutes Geld

Der Wert guter Verträge

To-Dos für Hotels

- **Lesen** Sie, bevor Sie unterschreiben.
- **Fragen** Sie, wenn Sie etwas nicht verstehen.
- **Erkennen** Sie, dass bestimmte Verträge nur dazu da sind, Sie hinters Licht zu führen.
- **Klicken Sie nicht „OK“, wenn Sie nicht gelesen haben**
 - OTAs und andere Dienstleister nutzen Online-Formulare, um Ihnen belastende Vertragsbedingungen unterzuschieben
- **Lassen** Sie Google und GPT, dort werden Sie nicht fündig, wenn Sie vernünftige Verträge suchen.

Digitalisierung

Unsere guten Gäste

»» Unternehmen tragen die gerichtliche **Beweislast** dafür, dass sie personenbezogene Daten stets rechtskonform verarbeiten.

Europäischer Gerichtshof (2022), C-175/20

Sie tragen die Beweislast

To-Dos für Hotels

- **Prüfen** Sie Ihre Verzeichnisse der Verarbeitungstätigkeiten.
- **Schließen** Sie datenschutzrechtliche Begleitvereinbarungen mit Ihren Dienstleistern (AVV, JC, C2C).
- **Informieren** Sie Gäste und Mitarbeiter:innen über die durchgeführten Verarbeitungen.
- **Auditieren** Sie Ihr Unternehmen extern, um Schwachstellen im Datenschutz zu erkennen.

» Unternehmen müssen ein datenschutzrechtliches Compliance-Management vorhalten, um Verstößen vorzubeugen.

Europäischer Gerichtshof (2022), C-129/21

Sie müssen vorbeugen

To-Dos für Hotels

- **Bestellen** Sie qualifizierte Datenschutzbeauftragte (und Stellvertreter).
- **Designieren** Sie Datenschutz-Verantwortliche im Unternehmen.
- **Bringen** Sie Ihren Beschäftigtendatenschutz auf Vordermann.
- **Üben** Sie den Ernstfall: Testen Sie Ihre Systeme, Dienstleister und Prozesse für den Fall, dass Systeme ausfallen und Gästedaten veröffentlicht werden.
- **Prüfen** Sie Ihre Dienstleister auf seriöse Dokumentationen sowie Ihre und deren Versicherungspolicen auf Belastbarkeit.



Organisation

Unsere Leichen im Keller

»» Richten Sie eine Meldestelle für
Hinweisgeber:innen ein.

Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)

Hinweisgeberschutz

To-Dos für Hotels

- **Richten Sie ein:** Vertraulich arbeitende, interne oder externe Meldestelle
 - Ab 250 MAs seit 2.7.2023
 - Ab 50 MAs ab 17.12.2023
 - Kosten: Setup ab 2.500, monatlich rund 300 Euro zzgl. Bearbeitung von Hinweisen nach Aufwand
- **Beachten** Sie den umfassenden Schutz für Hinweisgeber:innen und deren Helfer:innen (Beweislastumkehr bei arbeitsrechtlichen Maßnahmen).
 - Voraussetzung: Hinweisgeber:innen hatten hinreichenden Grund zur Annahme, dass gemeldete oder offengelegte Informationen zutreffen.

Hinweisgeberschutz

Wissen für Hotels

- Betroffene Bereiche, in denen Rechtsverstöße gemeldet werden können (Auszug):
 - Arbeitsschutz
 - **Gesundheitsschutz**
 - Verstöße gegen das Mindestlohngesetz
 - Vorgaben des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes
 - Datenschutz
 - **Geldwäsche**
 - Datenschutz
 - Verbraucherschutz
 - **Lebensmittelsicherheit**
 - Rechnungslegung bei Kapitalgesellschaften



Marketing

Unsere schlechten Cookies

Webanalyse & Tracking

To-Dos für Hotels

- **Stellen Sie um** auf Server Side Tracking (statt Client Side Tracking)
 - Ergänzend oder ersetzend Tracking Proxies aufbauen
 - Bessere Datenqualität
 - Datenhoheit
 - Einziger Weg, um effektiv und datenschutzkonform zu arbeiten
- **Nutzen** Sie keine kostenlosen CMPs, sondern solche, die ihr Geld wert sind.
- **Schalten** Sie einen Ablehnbutton auf der ersten Ebene der CMP frei.
- **Suchen** Sie Alternativen zu Google und Meta, die sind unrettbar verloren und wälzen die Last rechtskonformen Handelns vollständig auf Sie ab.
- **Testen** Sie seriöse Data Clean Rooms für die Generierung von Lookalikes.

Kontakt

Peter Hense

peter.hense@spiritlegal.com

www.spiritlegal.com