



Datenschutzgrundverordnung
wko.at/bstf/datenschutzimtourismus

Datenschutzgrundverordnung

Rechtmäßigkeit der
Datenverarbeitung

Verarbeitung
personenbezogener Daten

Pflichten bei der
Datenverarbeitung

Informationspflichten und
Betroffenenrechte

Verantwortlicher und
Auftragsverarbeiter

Maßnahmen - TO DO

Ist-Analyse und Erstellung
Verarbeitungsverzeichnis

Verarbeitung
personenbezogener Daten

Rechtmäßigkeit der
Datenverarbeitung

Pflichten bei der
Datenverarbeitung

Rechtmäßigkeit prüfen, ggfs
Einwilligungserklärungen einholen

Ist-Analyse und Anpassungsbedarf
Datensicherheitsmaßnahmen prüfen

Informationspflichten und
Betroffenenrechte

Verantwortlicher und
Auftragsverarbeiter

Ansprechpartner benennen

Informationspflichten erfüllen →
Datenschutzerklärung

wko.at/bstf/datenschutzimtourismus

Verarbeitungsverzeichnis

1. Stammblatt



2. Verarbeitungsverfahren

MUSTER

Datenverarbeitungsverzeichnis nach Art 30 Abs 1 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

[Verantwortlicher]

Inhalt:

Stammdaten

Verarbeitungsverfahren:

(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

- A. Hotelbuchung
- B. Gastronomie / Food & Beverage
- C. Rechnungswesen
- D. Personalwesen / Human
- E. Korrespondenz
- F. Videoüberwachung
- G.
- H.

Änderungsverlauf

Stammfassung vom Unterschrift:

1. Änderung vom Unterschrift:

2. Änderung vom Unterschrift:

Dieses Dokument bezieht sich auf die ab 25.5.2018 in Österreich wirksame Rechtslage. Es wurde in Zusammenarbeit der Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft, des Fachverbands der Hotellerie und der Rechtsanwaltskanzlei MSP Law als unverbindliches Muster erstellt. Da Unternehmen sehr unterschiedlich arbeiten, muss dieses Dokument an die Gegebenheiten des Unternehmens angepasst werden. Es wird empfohlen, für diese Anpassung einen Rechtsberater beizuziehen. Eine Haftung der Urheber dieses Musters ist ausgeschlossen.

Verarbeitungsverzeichnis

1. Stammblatt

- Verantwortlicher
 - Ansprechpartner für Datenschutz („Datenschutzkoordinator“)
 - Datenschutzbeauftragter
 - Datenschutz-Folgeabschätzung
- } falls erforderlich

an den eigenen Betrieb anpassen - ergänzen, löschen!

Stammdaten

1. Verantwortlicher Verarbeiter

Hotelbetriebs GmbH & Co KG, FB-Nummer
[Adresse]
[Telefon]
[Name des Geschäftsführers]
(zuständig für Datenschutz gemäß Geschäftsordnung vom [...]): [...]

2. Datenschutzkoordinator [untersteht dem Geschäftsführer]

[Vorname Nachname]
[Funktion im Unternehmen]
[TelNr.]
[E-Mail]

3. Weisungsfreier Datenschutzbeauftragter [soweit erforderlich]

[Vorname Nachname]
[Funktion im Unternehmen]
[TelNr.]
[E-Mail]

4. Datenschutz-Folgeabschätzung

Eine Datenschutz-Folgeabschätzung wurde
o erstellt am

o nicht erstellt, weil die Verarbeitungen kein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen zur Folge haben. Insbesondere werden **nicht** eingesetzt:

- neue Technologien mit hohem Risikopotenzial;
- automatisiertes Profiling als Grundlage für Entscheidungsprozesse;
- umfangreiche Verarbeitung sensibler Daten (Art 9 Abs. 1 DSGVO);
- systematische umfangreiche Überwachung öffentlich zugänglicher Bereiche (Videoüberwachung).

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen)

Verarbeitungsverzeichnis

2. konkrete Verarbeitungsverfahren

■ für jedes Verfahren:

1. Bezeichnung des Verfahrens;
bspw. Buchung von Zimmern, Verkauf, Personalwesen,...
2. Zweckbestimmung
3. Details zur Datenverarbeitung:
 - Betroffene Personen
 - Datenverwendung & Weitergabe
 - Auftragsverarbeiter
4. Datenkategorien; bspw. Kunden und Interessenten
5. Technisch-organisatorische Maßnahmen (TOMs)
6. Profiling
7. Entscheidungsautomatisierung
8. Betroffenenrechte

} falls erforderlich

A. Hotelbuchung

1. Verfahren

Bezeichnung: Buchung von Zimmern und Dienstleistungen

Fachabteilung: Frontoffice, Sales

Kontakt: [Name des Abteilungsleiters]

2. Zweckbestimmung

Reservierung von Zimmern; Buchung und Abwicklung von sonstigen Hotelleistungen und Dienstleistungen (Spa, etc); Kundenbetreuung

3. Details zur Datenverarbeitung

3.1. Betroffene Personen

(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen)

Personengruppe	Anmerkung
01 Privatkunden	Kinder, Personen mit besonderen Bedürfnissen
02 Firmenkunden	
03 Interessenten	
04 Kontaktpersonen	z.B. Mitarbeiter von Firmenkunden

3.2. Datenverwendung & Weitergabe

(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen)

Verwendung intern

Empfängerkategorie	Rechtsgrundlage
01 Food & Beverage	Vertrag
02 Spa	Vertrag
03 Housekeeping	Vertrag
04 Buchhaltung	Gesetz
05 Marketing	Einwilligung

Weitergabe extern

Empfängerkategorie	Rechtsgrundlage
06 Geschäftspartner EU (Fluglinien, Taxi, Hotels, etc)	Vertrag
07 Steuerberatung, Rechtsanwälte	Abwägung ²¹
08 Gerichte, Behörden	Gesetz
09 Externe Beratungsunternehmen	Einwilligung (soweit nicht anonymisiert)

²¹ Das Interesse des Verarbeiters an steuerlicher, rechtlicher und sonstiger Beratung überwiegt das Geheimhaltungsinteresse des Betroffenen, wenn die Empfänger zur Verschwiegenheit gegenüber Dritten gesetzlich oder vertraglich verpflichtet sind.

1. Bezeichnung

2. Zweck

3. Details zur Datenverarbeitung

an den eigenen Betrieb anpassen - ergänzen, löschen!

A. Hotelbuchung

1. Verfahren

Bezeichnung: Buchung von Zimmern und Dienstleistungen
Fachabteilung: Frontoffice, Sales
Kontakt: [Name des Abteilungsleiters]

2. Zweckbestimmung

Reservierung von Zimmern; Buchung und Abwicklung von sonstigen Hotelleistungen und Dienstleistungen (Spa, etc); Kundenbetreuung

3. Details zur Datenverarbeitung

3.1. Betroffene Personen

(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

	Personengruppe	Anmerkung
01	Privatkunden	Kinder, Personen mit besonderen Bedürfnissen
02	Firmenkunden	
03	Interessenten	
04	Kontaktpersonen	zB Mitarbeiter von Firmenkunden

3.2. Datenverwendung & Weitergabe

(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

Verwendung intern

	Empfängerkategorie	Rechtsgrundlage
01	Food & Beverage	Vertrag
02	Spa	Vertrag
03	Housekeeping	Vertrag
04	Buchhaltung	Gesetz
05	Marketing	Einwilligung

Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung

Weitergabe extern

	Empfängerkategorie	Rechtsgrundlage
06	Geschäftspartner EU (Fluglinien, Taxi, Hotels, etc)	Vertrag
07	Steuerberatung, Rechtsanwälte	Abwägung ¹⁾
08	Gerichte, Behörden	Gesetz
09	Externe Beratungsunternehmen	Einwilligung (soweit nicht anonymisiert)

4. Datenkategorien

4.1. Privatkunden

(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

	Kategorie	Herkunft	Löschfrist	Empfänger – siehe 3.2.	Anmerkung
01	Name	Person	7J	01-06,08,09,10	lt. § 10 <u>MeldeG</u>
02	Geburtsdatum	Person	7J	01-06,08,09,10	lt. § 10 <u>MeldeG</u>
03	Geschlecht	Person	7J	01-06,08,09,10	lt. § 10 <u>MeldeG</u>
04	Geburtsort	Person	7J	08	lt. § 10 <u>MeldeG</u>
05	Staatsangehörigkeit	Person	7J	01-06,08,09,10	lt. § 10 <u>MeldeG</u>
06	Hauptwohnsitz	Person	7J	01-06,08,09,10	lt. § 10 <u>MeldeG</u>
07	Reisedokument	Person	7J	08	lt. § 10 <u>MeldeG</u>
08	An- und Abreisedatum	Person	7J	01-06,08,09	lt. § 10 <u>MeldeG</u>
09	Begleitpersonen (Familie)	Person	7J	01-06,08,09,10	lt. § 5 Abs 3 <u>MeldeG</u>
10	Gruppenreisende	Gruppenleiter	7J	08	lt. § 5 Abs 3 <u>MeldeG</u>
11	Sprache	Person		01-06,09,10	
12	Kontaktdaten inkl. <u>TeiNr</u>	Person		01-06,09,10	
13	Preise, Konditionen Hotel	intern		04,05,07,09	
14	Zahlungsart	Person		03,06	
15	Bankverbindung, Kreditkarten	Person			
16	KFZ Kennzeichen, PKW-Modell	Person		03	
17	Allergien & Unverträglichkeiten	Person		01-06,09,10	sensibel
18	Wunschzimmer, bekannte Vorlieben, Sonderwünsche	Person		01-03	
19	Datum und Art von Dienstleistungen	Person		01-06,09,10	
20	Preise Konditionen von Dienstleistungen	intern		04,05,07,09	
21	Kunden-Feedback	Person		01,03	

4. Datenkategorien

Pflicht bei der Datenverarbeitung
→ Speicherbegrenzung

an den eigenen Betrieb anpassen - ergänzen, löschen!

5. TOMs

Beispielsweise:

Zugangskontrolle

Passwortschutz

Vergabe von
Benutzerrechten

Firewall

an den eigenen
Betrieb
anpassen -
ergänzen, löschen!

5. Technisch-organisatorische Maßnahmen (TOMs)

5.1. Applikationen

(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

Applikation	Auftrags- verarbeiter	Maßnahmen
01 Buchungsoftware (zB, Protel, Opera, Fidelio, SwoXis)		siehe Richtlinie für die Vergabe von User-Berechtigungen
02 Web-Portal		Sicherheitsrichtlinie, Maßnahmen gegen Hacker etc
03 zB Ceratel		Meldung von Gästedaten an die Gemeinde
04 zB TrustYou		Externes Informationstool über Kundenfeedback

5.2. Datenschutz durch Technologiegestaltung („privacy by design“) ist gewährleistet durch:

- o Restriktive Zugriffsberechtigungen
- o Datenschutzfreundliche Applikationen (siehe User-Handbuch)
- o Verschlüsselung und Pseudonymisierung
- o Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

5.3. Datenschutz durch datenminimierende Voreinstellungen („privacy by default“) ist gewährleistet durch:

- o Grundeinstellungen in der Buchungssoftware
- o Grundeinstellungen im Web-Portal
- o Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

5.4. Datensicherheit (Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität)

Elektronische Verarbeitungen

- o Verschlüsselung sämtlicher Datenträger auf denen personenbezogene Daten gespeichert werden;
- o Verschlüsselung bei Übermittlungen an Auftragsverarbeiter oder Behörden;
- o Mehrstufige Systemsicherungen (B2D2T). Sämtliche Sicherungsdaten sind ebenfalls verschlüsselt und die Aufbewahrung der Archivbänder erfolgt georedundant,
- o Hohe Sicherungsmechanismen im Bereich der Netzwerktechnologie. Physisch getrennte Systeme für Gäste und Verwaltung
- o Regelmäßige Überprüfung der Maßnahmen durch den Datenschutzverantwortlichen und den Auftragsverarbeiter.
- o Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

Seite 6 von 32

**Pflicht bei der
Datenverarbeitung**
→ Integrität & Vertraulichkeit

Stand der Technik

Implementierungskosten

Art, Umfang, Zweck der
Verarbeitung

6. Profiling

7. Entscheidungs- automatisierung

8. Betroffenenrechte

6. Profiling

- Nein
- Ja, und zwar:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

bspw. automationsunterstützte Analyse der Kreditwürdigkeit eines Kunden

7. Entscheidungsautomatisierung

- Nein
- Ja, und zwar:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

8. Betroffenenrechte

8.1. Information Betroffener

- Standardformat: PDF
- Sonstiges

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

8.2. Art der Information des Betroffenen?

- E-Mail, wenn Anfrage per E-Mail, sonst per Post
- Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

Seite 7 von 32

an den eigenen Betrieb anpassen - ergänzen, löschen!

Maßnahmen - TO DO

Ist-Analyse und Erstellung
Verarbeitungsverzeichnis ✓

Verarbeitung
personenbezogener Daten

Rechtmäßigkeit der
Datenverarbeitung

Pflichten bei der
Datenverarbeitung

Rechtmäßigkeit prüfen, ggfs
Einwilligungserklärungen einholen

Ist-Analyse und Anpassungsbedarf
Datensicherheitsmaßnahmen prüfen ✓

Informationspflichten und
Betroffenenrechte

Verantwortlicher und
Auftragsverarbeiter

Ansprechpartner benennen

Informationspflichten erfüllen →
Datenschutzerklärung

wko.at/bstf/datenschutzimtourismus

Einwilligungserklärungen

- Einwilligung notwendig oder gibt es eine andere Rechtsgrundlage?
- freiwillig, für den bestimmten Fall informiert, unmissverständlich
- Erklärung oder eindeutige Handlung
- mündlich, schriftlich, elektronisch
- jederzeitiges Recht auf Widerruf
- sensible Daten → jedenfalls ausdrückliche Einwilligung

Mustertextbausteine

- Betroffene, Minderjährige
- Hotellerie
- Reisebüros
 - Übermittlung an Drittstaaten
- Fitnessbetriebe

an den eigenen Betrieb anpassen!

EINWILLIGUNGSERKLÄRUNG ZUR VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Fitnessbetriebe

Inhalt:

- Erläuterungen und Hinweise
- Muster Einwilligungserklärung Datenschutz Betroffener
- Muster Zustimmungserklärung zum Erhalt von elektronischer Werbung

Maßnahmen - TO DO

Ist-Analyse und Erstellung
Verarbeitungsverzeichnis ✓

Verarbeitung
personenbezogener Daten

Rechtmäßigkeit der
Datenverarbeitung

Pflichten bei der
Datenverarbeitung

Rechtmäßigkeit prüfen, ggfs
Einwilligungserklärungen einholen ✓

Ist-Analyse und Anpassungsbedarf
Datensicherheitsmaßnahmen prüfen ✓

Informationspflichten und
Betroffenenrechte

Verantwortlicher und
Auftragsverarbeiter

Ansprechpartner benennen

Informationspflichten erfüllen →
Datenschutzerklärung

wko.at/bstf/datenschutzimtourismus

Datenschutzerklärung

- Betroffene müssen bei Erhebung von Daten informiert werden
 - Name, Kontaktdaten Verantwortlicher
 - Verarbeitungszwecke, Rechtsgrundlage
 - berechnigte Interessen
 - ggfalls Übermittlung Daten an Drittland
 - Dauer der Datenspeicherung
 - Betroffenenrechte
 - jederzeitiger Widerruf der Einwilligung
 - Bestehen eines Beschwerderechts
 - allenfalls: Profiling, automatisierte Entscheidungsfindung
- häufig gewählte Lösung: leicht auffindbare Datenschutzerklärung auf der eigenen Website

Mustertextbausteine

- Gastronomie
- Hotellerie
- Reisebüros
- Fitnessbetriebe

an den eigenen Betrieb
anpassen - ergänzen, löschen!

gelbe Markierungen → jedenfalls
graue Markierungen → bei Bedarf

ERKLÄRUNG ZUR ERFÜLLUNG DATENSCHUTZRECHTLICHER INFORMATIONSPFLICHTEN

Fitnessbetriebe

Inhalt:

- Erläuterungen und Hinweise
- Muster Datenschutzerklärung

Maßnahmen - TO DO

Ist-Analyse und Erstellung
Verarbeitungsverzeichnis ✓

Verarbeitung
personenbezogener Daten

Rechtmäßigkeit der
Datenverarbeitung

Pflichten bei der
Datenverarbeitung

Rechtmäßigkeit prüfen, ggfs
Einwilligungserklärungen einholen ✓

Ist-Analyse und Anpassungsbedarf
Datensicherheitsmaßnahmen prüfen ✓

Informationspflichten und
Betroffenenrechte

Verantwortlicher und
Auftragsverarbeiter

Ansprechpartner benennen

Informationspflichten erfüllen →
Datenschutzerklärung ✓

wko.at/bstf/datenschutzimtourismus

Die wichtigsten Links

wko.at/datenschutz

Checklisten
FAQs
Musterdokumente

Infoblätter
Online-Ratgeber
Ansprechpartner

wko.at/bstf/datenschutzimtourismus

wko.at/datenschutzservice

Webinare
Veranstaltungen
externe DSGVO Berater