

Zum Umgang mit Unternehmensdaten im Reisewesen

Im Rahmen einer vom 26.-27.3.2015 in Starnberg abgehaltenen Datenschutzkonferenz stand auch die Geltung der allgemeinen Grundsätze des Datenschutzes für Passagierdaten auf dem Programm. Als allgemeine Grundsätze des Datenschutzes gelten die Datensparsamkeit, die Datensicherheit, die Verhältnismäßigkeit und Notwendigkeit, die Zweckgebundenheit, die Datenhoheit, die Auskunftspflicht und einige andere mehr. Allerdings betonte der Referent Jörg Martin (CTC Corporate Travel Consulting, s.u. www.travel-consulting.biz), dass die Einhaltung des Datenschutzes bei der Verwendung von Passagierdaten doch sehr fraglich sei und führte dies wie in den nachfolgenden Abschnitten 1-3 näher beschrieben aus.

1. Buchungsdaten

Handel mit Buchungsdaten

Bei der Buchung werden personalbezogen sehr viele Daten erhoben und verarbeitet. Diese Daten werden sowohl für die Buchung als auch für die Abrechnung sowie die Marktforschung genutzt. Darüber hinaus handeln Unternehmen wie PRISM, LH Systems, Accelya, Amadeus, Sabre u.a. mit Buchungsdaten. Wenn dann beispielsweise Reiseplandaten an einen Geschäftspartner weiter-

gegeben werden, dann kann dieser auf Internetseiten wie check-mytrip.com unter Kenntnis der Buchungsnummer sowie des Nachnamens des Passagiers die komplette Buchung einsehen. Nachfolgend ist aufgelistet, welche Daten in einer sog. PNR-Historie (Passenger Name Record) aufgeführt werden (entnommen den Vortragsunterlagen des Referenten *Martin*):

- Flugtag(e) und -strecke(n), sog. Segmente
- Flugnummer(n), Flugzeiten (Angaben jeweils in Ortszeiten), Flugdauer
- Fluggerät (Typenbezeichnung des zum Einsatz kommenden Flugzeugs)
- Buchungsklasse (jedem Flugtarif ordnet die Fluglinie eine Bezeichnung zu, um später auch den richtigen Tarif berechnen zu können)
- Vor- und Zuname des oder der Passagiere (es können mehrere Personen auf einem PNR gespeichert werden, sofern sie die gleichen Flugtage und -strecken fliegen)
- Wohnadresse und Tel-Nummer eines oder mehrerer Passagiere
- Adresse und Tel-Nummer am Zielort, um bei Änderungen des Flugplans einen Passagier erreichen zu können
- Zahlungsart, z.B. eine Kreditkartennummer und Ablaufdatum der Kreditkarte
- Rechnungsanschrift
- Vielflieger-Eintrag (beschränkt auf abgeflogene Meilen und Anschrift(en))
- Name der Buchungsagentur (Reisebüro, IATA-Ausgabestelle, Firmenbuchungsstelle u.ä.)
- Sachbearbeiter der Buchung
- Codeshare-Information: wenn eine andere Fluggesellschaft als die durch die Flugnummer angeführte den Flug ausführt
- Reisestatus des Passagiers: welche Strecken bereits abgeflogen sind und welche er noch vor sich hat
- Informationen über die Spaltung/Teilung einer Buchung: Werden nach dem erstmaligen Abschluss eines PNR ein oder mehrere Passagiere wieder davon getrennt, weil sie beispielsweise nun eine andere Strecke fliegen möchten, müssen nicht alle Daten neu eingegeben werden, sondern man „splittet“ (teilt) den PNR in einen Original-PNR und einen Split-PNR
- E-Mail-Adresse
- allgemeine Bemerkungen
- Informationen über Flugscheinausstellung (Ticketing)
- Daten über den Flugtarif und die Flugscheinausstellung
- Sitzplatzinformationen: welcher Status (auf Anfrage, bestätigt usw.) und dann die Sitzplatznummer
- Nummern der Gepäckanhänger (baggage tags)
- Historie über nicht angetretene Flüge (no show)
- Fluggäste mit Flugschein, aber ohne Reservierung (go show)
- spezielle Serviceanforderungen z.B. bezüglich Essen (koscher, vegetarisch u.a.), sog. OSI- und SSI/SSR-Elemente (Sensitive Security Information/Special Service Requests)

Speicherung diverser personenbezogener Daten im PNR

- Information über den Auftraggeber (received from)
- alle Änderungen des PNR mit Datum, Uhrzeit und Aktion (PNR-History)
- Zahl der Reisenden im PNR
- etwaige APIS-Informationen (Advance Passenger Information System)
- ATFO-Felder (automatische Tarifabfrage)
- ggf. alle zu einer Mietwagen- oder Hotelbuchung gehörenden Daten (Bonuskonten einzelner Hotel- oder Mietwagenketten etc.)

2. Gefahrenpotenziale

**Sorgloser Umgang
mit sensiblen Daten
durch Privatperso-
nen ...**

Hinzuweisen ist mit *Martin* zunächst darauf, dass die Reisenden in ihren Communities teilweise extrem sorglos mit sehr sensiblen Informationen umgehen und beispielsweise ihre Reisepläne veröffentlichen mitsamt von Status-Updates über die Orte, an denen sie sich gerade aufhalten. Hinzu kommt, dass bestimmte Anbieter geschäftliche und private Informationen über den Reisenden poolen und Programme entwickeln, um Reisende ständig erkennbar zu machen, egal über welchen Weg sie buchen.

**... und auch in Un-
ternehmen**

Auch in den Unternehmen ist das Problembewusstsein hinsichtlich der Risiken offenbar nur sehr rudimentär ausgeprägt. Risiken wie etwa Industriespionage oder Verstöße gegen den Geheimwettbewerb, auch durch das Vertragsreisebüro, werden kaum gesehen. Verschärft wird die Problematik dadurch, dass die Komplexität der Datenflüsse nicht in den zuständigen Fachbereichen landet und man daher gar nicht weiß, wer was zu wem an Daten transferiert. Ferner ist in der Praxis kaum eine Verknüpfung zwischen Travel-Management und Unternehmenssicherheit festzustellen. Insbesondere entstehen Risiken durch die Verknüpfung von privaten und geschäftlichen Informationen über Reisende; so können beispielsweise M&A-Aktivitäten oder Geschäftsanbahnungen u.U. nachvollzogen werden.

3. Zusammenfassung

**Verstärkung der
Prävention ist anzu-
raten**

Die Datensicherheit und Transparenz über die Verwendung von Daten sind im geschäftlichen Reisewesen oft nur sehr unzureichend ausgeprägt. Insbesondere sind die Reiserichtlinien der Unternehmen im Bereich der Prävention meist lückenhaft. Es ist – so der Schlussappell des Referenten *Martin* in Starnberg – dringend zu empfehlen, die Bereiche Travel-Management, Rechtsabteilung, Datenschutz und Unternehmenssicherheit enger zu verzähnen. Risiken liegen insbesondere in den Bereichen Datenschutz, Personeenschutz, Industriespionage und Geheimwettbewerb.

Hinweis: Die nächste Starnberger Datenschutzkonferenz ist bereits in Vorbereitung und wird am 2./3.3.2016 stattfinden (mehr dazu s.u. <http://www.fachmedien-veranstaltungen.de>; vgl. zum Thema auch den Beitrag auf S. 4 in diesem Heft).

Wege zu innovativen Destinationen



Wandern und Gesundheit

Konzepte und Erfahrungen
für einen wachsenden Markt

Herausgegeben von Prof. Dr. Heinz-Dieter Quack

Mit Beiträgen von Ute Dicks, Namara Freitag,
Peter Herrmann, Prof. Dr. Kuno Hottenrott,
Dr. med. Andreas Keck, Dr. med. Alfred Lohninger,
Christine Merkel, Philipp Meier, Dr. phil. Petra
Mommert-Jauch, Katharina Müller, Cornelius Obier,
Dr. Nicolaus Prinz, Prof. Dr. Heinz-Dieter Quack,
Dr. Jürgen Schmeißer, Stephan Schulze,
Prof. Dr. Ronald Wadsack

2015, 166 Seiten, mit zahlreichen Abbildungen,
€ (D) 29,95, ISBN 978-3-503-16382-3

Blickpunkt Wandertourismus, Band 1

Wandern ist gesund, fast 70% der deutschen Bevölkerung wandern zumindest gelegentlich. Und der überwiegenden Mehrheit sind die gesundheitsfördernden Aspekte des Gehens in der Landschaft dabei sehr bewusst und ein wesentliches Motiv.

Zukunftsmarkt Wandertourismus

Wie sich das „Medikament Wandern“ professionell in die **Produkt- und Destinationsentwicklung** einbinden lässt, stellt dieser Band erstmals detailliert und aus unterschiedlichen Perspektiven zusammen:

- ▶ **Erkenntnisse im Grundlagenbereich**, die bereits zum Komplex „Wandern und Gesundheit“ vorliegen
- ▶ **Konzepte und Erfahrungen** z. B. aus den Bereichen Primär- bzw. Sekundärprävention, betriebliche Gesundheitsförderung oder auch Destinationsmanagement
- ▶ **Umsetzungsbarrieren**, etwa das Dilemma, mit „Gesundheit“ immer auch „Krankheit“ zu kommunizieren

Auch als eBook erhältlich: Profitieren Sie von schneller Navigation durch komplett verlinkte Inhalts- und Stichwortverzeichnisse.

www.ESV.info/978-3-503-16383-0

Weitere Informationen:

www.ESV.info/978-3-503-16382-3

ESV ERICH
SCHMIDT
VERLAG

Auf Wissen vertrauen