

Datenschutzrichtlinien

Allgemeines:

Carlson Wagonlit Travel (CWT) ist ein Travel Management Unternehmen mit Niederlassungen in vielen Ländern weltweit und bietet Dienstleistungen in den Bereichen Geschäftsreisen und Meetings & Events an. Hierfür speichert CWT individuelle Kundendaten. Nachfolgend soll deshalb erläutert werden, welche Daten erhoben werden und wie selbige geschützt werden.

In über 60 Ländern existieren Gesetze zum Datenschutz. Das allgemeine Ziel dieser Gesetze ist es, die Rechte des Einzelnen in Bezug auf ihre persönlichen Daten zu sichern. Die Gesetze enthalten in der Regel Mindeststandards für die Erhebung, Verarbeitung und Sicherung von Daten. Beispiele für relevante Gesetze finden Sie auf den folgenden Websites:

http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/index_en.htm (für die EU-Richtlinie über den Datenschutz), <http://privacy.gov.au/law> (für australische Datenschutzgesetze), http://www.priv.gc.ca/index_e.cfm (für kanadische Datenschutzgesetze), <http://www.export.gov/safeharbor/> (Informationen zum Safe Harbor in den USA).

Diese Gesetze begrenzen auch die Verwendung der personenbezogenen Daten, weil sie bei Erfüllung des Speicherungszweckes etwa deren Löschung vorsehen. Unter personenbezogenen Daten in diesem Sinne versteht man hierbei Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbarer natürlichen Person. CWT nutzt derartige personenbezogene Daten von Kunden im Rahmen der nachfolgenden Beschreibung. Dies unterliegt mithin den Datenschutzgesetzen.

CWT hatte schon immer interne Vertraulichkeitsstandards, die mit den einschlägigen Gesetzen in Einklang stehen. Nach diesen Grundsätzen wurde auch die vorliegende Datenschutzrichtlinie erstellt. Allgemein berücksichtigt CWT alle die in den jeweiligen Ländern, in denen CWT unternehmerisch tätig ist, geltenden Vorschriften und übertrifft die Vorgaben teilweise sogar. Insbesondere verlangt diese Unternehmenspolitik, dass Reisende CWT die Zustimmung zur Verwendung ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen von geschäftsreisebezogenen Dienstleistungen erteilen.

Informationen, die wir speichern:

Folgende personenbezogene Daten der Reisenden können gespeichert werden: Name, Geschlecht, Geburtsdatum, Adresse und Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Kreditkartennummer, Reiseziele, Fahrpläne, Reisewünsche (Sitz, Essen, Rauchen, etc.), sowie Pass- und Visa-Details und Informationen über nächste Angehörige.

CWT erstellt für jeden Reisenden ein elektronisches Profil mit personenbezogenen Daten, das auf einer elektronischen Datenbank als Referenzdokument aufbewahrt wird. Selbiges wird bei jeder Reservierung abgefragt. Wenn eine Reservierung vorgenommen wird, erstellt CWT zudem ein Passagiernamensregister (Passenger Name Record – PNR), das alle persönlichen Daten enthält, die für die Erfüllung der Wünsche des Reisenden und die Einhaltung der Anforderungen für Reisen in bestimmte Länder (beispielsweise das Secure Flight Programm für Reisen in die USA) erforderlich sind.

Was wir mit personenbezogenen Daten machen:

Neben der Erstellung der Reisendenprofile und der PNRs verwendet CWT die persönlichen Daten des Reisenden gegebenenfalls für die folgenden Zwecke:

Reservierungen: Es ist möglich, dass CWT personenbezogene Daten für Reservierungen gegebenenfalls an Reiseanbieter, computergesteuerte Buchungssysteme innerhalb des

Heimatlandes des Reisenden oder eines anderen Landes, in dem sich der Reisende bewegt und/oder an staatliche Einrichtungen für bestimmte Reiseziele (beispielsweise an das Departement of Homeland Security bei Reisen in die USA) überträgt. Ohne diese Informationen wären entsprechende Reisen gegebenenfalls nicht möglich.

Analyse der Reisedaten: Auf Wunsch des Kunden besteht die Möglichkeit, dass CWT oder ein Dritter die Kundendaten zusammenfasst und die Reisekosten je nach Ziel, Reiseanbieter usw. analysiert. Solche Berichte können auch bestimmte persönliche Daten aus dem jeweiligen Profil der Reisenden enthalten.

Übertragungen von Kundendaten an Dritte: Auf Wunsch des Kunden besteht ferner die Möglichkeit, dass Kundendaten etwa zur Datenkonsolidierung oder zur Durchführung von Notfallmaßnahmen für Reisende an Dritte weitergegeben werden. Hierdurch kann die Weitergabe der Informationen an andere Länder notwendig werden.

Die Einhaltung von Reiserichtlinien: Ebenso ist es auf Kundenwunsch möglich, dass CWT die Vereinbarkeit von Reisen mit den Reiserichtlinien des Kunden überprüft und etwaige Abweichungen hierzu herausstellt.

CWT-Datenbanken: CWT speichert die Kundenprofile und sonstige Informationen nicht nur in Deutschland bzw. Europa, sondern auch auf Datenbanken in den USA. Einige Kunden haben sich allerdings für eigene Internet- Buchungseinrichtungen entschieden, die diese Informationen ebenso speichern. In diesem Fall werden die genannten Informationen durch einen Dritten gespeichert, wobei CWT dann lediglich eine Reproduktion dieser Informationen für geschäftliche Zwecke erhält.

Neue Produkte und Dienstleistungen: Zur Verbesserung des Service ist es ausgehend von den CWT zur Verfügung gestellten Daten auch möglich, dass CWT dem Kunden Informationen für künftige Reisen übermittelt.

Wie stimmt der Kunde der Datenspeicherung- und verwertung zu?

Der CWT Prozess sieht vor, dass der Kunde die Funktion des Data Controllers wahrnimmt. Das heißt, dass er alle erforderlichen Einwilligungen /Absprachen/ Vereinbarungen eingehalten hat, die intern notwendig sind, um eine Weitergabe der Daten an CWT und deren Verarbeitung gemäß Vertragszweck durch CWT zu ermöglichen. CWT arbeitet mit den Daten ausschließlich aufgrund der vertraglichen Regelungen mit dem Kunden und dessen Anweisungen.

In Ausnahmefällen kann auch CWT als Daten-Controller handeln: CWT erhält in diesen Fällen die Zustimmung eines jeden Reisenden durch eine Erklärung zum Datenschutz.

Umsetzung der Datenschutzpolitik:

Datenschutzerklärung: CWT hat eine Datenschutzerklärung eingeführt, die die Einwilligungsmöglichkeit des Kunden zur Verwendung seiner persönlichen Daten gewährleistet. Der Datenschutz wird angezeigt, wenn der Reisende sein Profil elektronisch vervollständigt. Der Reisende hat die Möglichkeit, der Verwendung seiner persönlichen Daten zuzustimmen oder selbige abzulehnen.

Weitergabe an Dritte: Vor der Übertragung sind Dritte (mit Ausnahme von Reise-Anbietern wie die Fluggesellschaften, computergesteuerte Buchungssysteme, Hotels oder öffentlichen Einrichtungen, etc.) verpflichtet, ein Abkommen zum Datentransfer zu unterschreiben, das diese zur Einhaltung des jeweils anwendbaren Datenschutzrechts verpflichtet. Eine Ausnahme hiervon kann für in der EU gesammelte personenbezogene Daten gemacht werden, wenn sich der Dritte in einem anderen EU-Land oder in einem Land, das von der EU als mit adäquatem Datenschutzrecht ausgestattet beurteilt wurde, befindet. Dadurch wird sichergestellt, dass selbst wenn die Gesetze des Dritten weniger streng sind als unsere Standards, das Datenschutzniveau des Kunden beständig bleibt.

Daneben unterzeichnen auch Tochtergesellschaften von CWT, die sich in Ländern mit weniger strengen Datenschutzgesetzen befinden, ein entsprechendes Abkommen zum Datentransfer.

Sodann wurde auch eine EU- Modell- Klausel zur Datenübernahme zwischen Carlson WagonlitTravel und seiner US- Tochter unterzeichnet. Die Einrichtungen von CWT in den USA werden auch als "Safe Harbor" (<https://www.export.gov/safeharbr/List.aspx>) zertifiziert.

Sicherheit: CWT ergreift gemäß den verschiedenen Datenschutzgesetzen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um die persönlichen Daten von unseren Kunden gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Offenlegung oder Zerstörung zu schützen.

Datenlöschung: Nach vielen Datenschutzgesetzen müssen personenbezogene Daten nach einer gewissen Zeit vernichtet werden. CWT speichert die Daten ausschließlich nach den gesetzlich bestehenden Speicherfristen und den internen Anforderungen. Insbesondere können vertragliche Anforderungen gegenüber Kunden bestehen, die auch nach Beendigung von Vertragsbeziehungen erfordern, dass gegenüber dem Kunden Daten/Reports geliefert werden.

Es können Situationen bestehen, in denen die Einhaltung der bestehenden Prozesse nicht möglich ist, beispielsweise bei Gruppen, Schiffspersonal etc. In diesen Fällen können die Informationen nicht durch den Reisenden erfolgen (inklusive der persönlichen Daten), sondern durch den Arbeitgeber (CWT-Kunde).

Sofern Daten durch den Arbeitgeber zur Verfügung gestellt werden, muss dieser sicherstellen, dass er alle erforderlichen, rechtlich intern notwendigen Schritte eingehalten hat und die Weitergabe an CWT durch entsprechende Einwilligungen der notwendigen Gremien/Mitarbeiter vorliegen.

Urlauber: Unsere Urlaubsabteilungen speichern oftmals ebenso Profile von Reisenden.

Rechte der Kunden:

Den Reisenden stehen u.a. folgende Rechte zu:

- Änderung seiner persönlichen Daten und Erhalt des jeweiligen Profils des Reisenden auf schriftlichen Antrag und innerhalb einer angemessenen Zeitspanne. Wenn diese Unterlagen allerdings archiviert wurden, können Kosten anfallen;
- Auskunfterteilung darüber, wie und zu welchem Zweck die Daten verarbeitet werden und wer die Daten verarbeitet;
- Entscheidung, ob über marktrelevante Informationen informiert werden soll. Die Information kann postalisch/per E-Mail/telefonisch erfolgen;
- Widerruf der Zustimmung zur Speicherung von persönlicher Daten oder Verweigerung der Angabe persönlicher Daten.

Häufig gestellte Fragen:

Welche personenbezogenen Daten werden vom Datenschutz von CWT erfasst?

Personenbezogene Daten sind Daten, die sich auf eine lebende Person beziehen, die durch Daten identifiziert werden kann. Führen vorhandene personenbezogene Daten aber nicht zur Identifikation des Kunden, können die Daten ohne die Zustimmung des Kunden verarbeitet werden. Beispiele für personenbezogene Daten, die von CWT gespeichert werden können, entnehmen Sie der bereits weiter oben genannten Rubrik "Information, die wir speichern".

Warum ist der Reisevertrag zwischen CWT und dem Kunden nicht ausreichend, um den Schutz der persönlichen Daten des Reisenden zu gewährleisten?

Der Reisevertrag wird zwischen dem Firmenkunden und CWT geschlossen, nicht zwischen dem Reisenden und CWT. Datenschutzgesetze sind demnach erforderlich, um die Rechte des Reisenden zu schützen. CWT muss sich bei der Datenverarbeitung an diese Gesetze halten und darf die hieraus entstehende Verpflichtung nicht auf den Kunden abwälzen.

Was passiert, wenn CWT oder der Kunde keine Einwilligung des Geschäftsreisenden erhalten?

Praktisch wird es für CWT sehr schwierig und in einigen Ländern sogar unmöglich sein, einem Geschäftsreisenden individuelle Reisedienstleistungen anzubieten, wenn dieser die Erlaubnis zur Datenverarbeitung verweigert. Zudem sind in den Datenschutzgesetzen teilweise harte Strafen für den Fall von deren Nichteinhaltung vorgesehen. In manchen Ländern liegt in diesen Fällen sogar eine Straftat vor.

Welche Pflichten hat CWT hinsichtlich der Datenverarbeitung?

CWT muss sicherstellen, dass die persönlichen Daten:

- fair und rechtmäßig verarbeitet sind,
- für spezifische und rechtmäßige Zwecke erhoben werden und nicht in irgendeiner den Zwecken der Erhebung zuwiderlaufenden Art und Weise verarbeitet werden,
- im Verhältnis zum Zweck ihrer Gewinnung nicht übermäßig (in Bezug auf die Art der angeforderten Daten) erhoben und weiterverarbeitet werden,
- richtig erhoben und weiterverarbeitet worden sind,
- sicher und nicht länger als nötig gespeichert werden.

Kann CWT die Daten zur Durchführung der eigenen Analysen nutzen?

CWT darf die gewonnenen Daten ohne Zustimmung des Reisenden nicht für Werbe- oder Vermarktungszwecke Dritter benutzen. CWT darf demgegenüber ohne die Zustimmung des Reisenden beispielsweise die Daten zu den Reisetrends seiner Firmenkunden analysieren, um Kunden andere CWT- Dienstleistungen vorzuschlagen.

Hinweise:

Die folgenden Hinweise beziehen sich auf bestimmten Punkte und landestypische Besonderheiten.

"CarlsonWagonlitTravel (CWT)" bezieht sich auf die Unternehmensgruppe, deren Muttergesellschaft die „CWT B.V.“ ist, ein niederländisches Unternehmen, das mit seinen Tochtergesellschaften in weltweit über 40 Ländern vertreten ist. Die Werte von CWT Werte zum Schutz der persönlichen Daten aller Reisenden gelten überall auf der Welt.

Australien. Wir verwenden und geben die personenbezogenen Daten nur für den primären Zweck, für den sie erhoben wurden, bekannt. Wir können die personenbezogenen Daten ferner für Zwecke benutzen, die mit dem Erhebungszweck in Zusammenhang stehen. Einige Beispiele für die Art und Weise, wie wir die erhobenen personenbezogenen Daten verwenden, finden sich in diesen Datenschutzrichtlinien (siehe „Was wir mit personenbezogenen Daten machen“).

Europäische Union: Unter Berücksichtigung der Vorschriften der EU können die personenbezogenen Daten von den 27 Mitgliedstaaten der EU und den drei EWR-Staaten (Norwegen, Liechtenstein und Island) an eine bestimmte Gruppe von Drittstaaten weitergegeben werden, ohne dass weitere besondere Schutzmaßnahmen notwendig wären. Die EU hat insoweit bisher Argentinien, Kanada, Guernsey, die Isle of Man, die Schweiz, das US Department of Commerce`s Safe Harbor Privacy Principles und die Übertragung von Fluggastdatensätzen an das US Bureau of Customs and Border Protection und die australische Zollbehörde als ausreichend schutzbietend anerkannt.

Vereinigte Staaten: Safe Harbor. Die EU hat mit dem US Department of Commerce bestimmte Grundsätze und Leitlinien für die Übertragung von Daten ausgehandelt. Diese Grundsätze der Safe Harbor- (sicherer Hafen) Leitlinien für amerikanische Unternehmen bieten ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten. Die freiwillige Entscheidung eines amerikanischen Unternehmens, dem Safe-Harbor- Prinzip zu folgen, bedeutet, dass das Unternehmen diesen Grundsätzen entsprechen und dies öffentlich erklären sowie die Zertifizierung vom US-Department of Commerce erhalten muss. Für weitere Informationen über die Grundsätze des Safe Harbor, einschließlich einer Liste der sieben Grundsätze, gehen Sie bitte auf <http://www.export.gov/safeharbor/> (klicken Sie auf "Safe Harbor" Übersicht "zu den Grundsätzen zu sehen). CWT U.S. ist als Safe Harbor (Suche nach "Carlson Wagonlit Travel" auf der Safe-Harbor-Website unter <https://www.export.gov/safeharbor/List.aspx>) zertifiziert.