

Datenschutzhinweise für Hotelgäste

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem Hotel und bedanken uns für Ihr Vertrauen. Wir gehen mit Ihren Daten verantwortungsvoll um und stellen sicher, dass diese im Einklang mit den geltenden Datenschutzvorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem revidierten Schweizer Datenschutzgesetz (revDSG), verarbeitet werden. Im Folgenden verweisen wir überwiegend auf die Regelungen der DSGVO; diese gelten inhaltlich sinngemäß auch für die Vorschriften des revDSG.

1. Geltungsbereich

Diese Datenschutzhinweise informieren Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und Ihrer Rechte im Zusammenhang mit:

- Ihrer Hotelbuchung, Ihrem Aufenthalt und unseren Serviceleistungen,
- Ihrer Teilnahme an Events und damit verbundenen Leistungen,
- Marketingmaßnahmen sowie
- der Durchsetzung oder Abwehr von Rechtsansprüchen.

2. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

Verantwortlicher im Sinne der DSGVO und anderer datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist die jeweilige Betreibergesellschaft des Hotels, in dem Sie eine Buchung vornehmen, Gast sind oder Leistungen in Anspruch nehmen. Die Kontaktdaten der jeweils verantwortlichen Betreibergesellschaft erhalten Sie auf Anfrage beim jeweiligen Hotel oder über die unten genannten Datenschutz-Kontaktdaten.

Bei Fragen zum Datenschutz erreichen Sie uns unter: dataprivacy@revo-h.com

Datenschutzbeauftragte: intersoft consulting services AG, Beim Strohhause 17, 20097 Hamburg, E-Mail: DSB-HRG-Hotels@intersoft-consulting.de

3. Gegenstand der Datenverarbeitung

3.1. Hotelbuchung, Aufenthalt und Serviceleistungen

Wir verarbeiten Ihre Daten, um Ihre Buchung und Ihren Aufenthalt optimal zu organisieren, unseren gesetzlichen Meldepflichten nachzukommen sowie die Sicherheit in unserem Hotel zu gewährleisten.

Dies beinhaltet insbesondere die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für:

- Reservierungen und (Online-) Check-in/-out und digitale Gästeservices (z. B. digitale Gästemappe; ggf. Einsicht und Bezahlung von Zusatzleistungen wie Minibar-Käufen); den Link zu unserer WebApp erhalten Sie vor Ihrer Anreise per E-Mail,
- Abwicklung von Zahlungen,
- Kommunikation mit Ihnen vor, während und nach Ihrem Aufenthalt,
- Nutzung von Zusatzangeboten wie Gastronomie, Gästekarte, Wellness oder Freizeitaktivitäten,
- Gäste-WLAN, Gutscheinverkauf oder Fundsachenbearbeitung,
- die Erfüllung gesetzlicher Meldepflichten,

- hoteleigene Sicherheitsmaßnahmen (z. B. Videoüberwachung in gekennzeichneten, öffentlichen Bereichen des Hotels, Vorfälleberichte),
- interne Zwecke wie Qualitätsmanagement und statistische Auswertungen (anonymisiert oder pseudonymisiert).

Hierbei verarbeiten wir insbesondere nachfolgende Datenkategorien: Stammdaten (z. B. Name, Kontaktdaten, Geburtsdatum), Buchungs- und Vertragsdaten (z. B. Aufenthaltsdaten, Gästewünsche), Zahlungsinformationen, Kommunikationsinhalte (z. B. E-Mail-Verkehr in Zusammenhang mit Ihrer Buchung), gesetzlich vorgeschriebene Meldedaten, Informationen zur Nutzung von Zusatzangeboten (z. B. Gastronomie), sicherheitsrelevante Daten und technische Nutzungsdaten (z. B. bei Nutzung des Gäste-WLAN u. a. Ihre IP-Adresse, MAC-Adresse, Nutzungszeit).

3.2. Datenverarbeitung bei Events

Für die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Events verarbeiten wir Ihre Daten insbesondere, um:

- die Veranstaltung zu organisieren,
- mit Teilnehmenden zu kommunizieren,
- Zahlungen abzuwickeln,
- Teilnehmerlisten zu verwalten,
- Anfragen oder Beschwerden zu bearbeiten.

Verarbeitete Datenkategorien: Stammdaten (z. B. Name, Kontaktdaten), Vertrags- und Leistungsdaten, Kommunikationsinhalte (z. B. E-Mail-Verkehr in Zusammenhang mit Ihrer Buchung), sicherheitsrelevante Daten, ggf. Foto- oder Videoaufnahmen zu Marketingzwecken.

3.3. Marketing

3.3.1 Werbung per E-Mail und Post

Wir möchten Sie gelegentlich über ähnliche Produkte und Dienstleistungen unseres Hotels informieren – selbstverständlich nur, wenn Sie dem nicht widersprochen haben. Was bedeutet das konkret?

- **E-Mail-Werbung für Bestandskunden:** Wenn Sie bereits Gast bei uns waren, können wir Ihnen Informationen zu unseren Angeboten per E-Mail zusenden (§ 7 Abs. 3 UWG i. V. m. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).
- **Postwerbung:** Auf Grundlage unseres berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) können wir Sie postalisch über aktuelle Angebote und Neuigkeiten informieren.

Sie können der Nutzung Ihrer Daten für werbliche Zwecke jederzeit per E-Mail an die oben genannten Kontaktdaten oder über den Abmeldelink in unseren E-Mails widersprechen.

3.3.2 Gästebefragungen und Feedbacksysteme

Zur Verbesserung unseres Serviceangebots führen wir regelmäßig Gästebefragungen und Zufriedenheitsanalysen durch – online, vor Ort oder über externe Bewertungsplattformen. Sofern Sie an Zufriedenheitsumfragen eines Franchisegebers oder sonstigen Kooperationspartners teilnehmen, die unser Hotel betreffen, können uns die Umfrageergebnisse durch den jeweiligen Anbieter weitergeleitet werden. Die erhaltenen Informationen werten wir im Rahmen unseres Qualitätsmanagements aus. Dabei werden in der Regel Angaben zu Ihrem Aufenthalt sowie ggf. Ihre Kontaktdaten verarbeitet. Die Teilnahme ist freiwillig; eine anonyme Abgabe ist meist möglich.

3.3.3 Gewinnspiele

Wir führen gelegentlich Gewinnspiele oder Verlosungen durch, an denen Sie freiwillig teilnehmen können. Im Rahmen solcher Aktionen verarbeiten wir die zur Durchführung des Gewinnspiels erforderlichen personenbezogenen Daten (z. B. Name, Kontaktdaten, Teilnahme- und Gewinnerangaben). Die für das jeweilige Gewinnspiel geltenden Teilnahmebedingungen werden gesondert bereitgestellt und informieren über die dabei verarbeiteten Daten.

3.4 Rechtsdurchsetzung, Adressermittlung und Inkasso

Bei Zahlungsverzug oder Rechtsstreitigkeiten verarbeiten wir Daten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Soweit wir in Vorleistung treten (z. B. bei Buchungen auf Rechnung oder längeren Aufenthalten), kann zur Wahrung unserer berechtigten Interessen eine Bonitätsprüfung erfolgen.

Durchsetzung des Hausrechts: Bei schwerwiegenden Pflichtverletzungen (z. B. Gewalt, wiederholte Nichtzahlung) kann ein Hausverbot ausgesprochen werden und behalten wir uns vor, den betreffenden Gast in eine interne Sperrliste aufzunehmen. Wir verarbeiten hierbei in der Regel Gastname, ggf. Geburtsdatum sowie Angaben zum Vorfall und Hausverbot. Betroffene Gäste werden von uns über das Hausverbot, den Grund sowie die verarbeiteten Daten informiert.

Unser berechtigtes Interesse liegt hierbei im Schutz von Betrieb, Mitarbeitenden und Gästen. Die Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Durchsetzung des Hausverbots oder zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist.

Sie können der Verarbeitung Ihrer Daten gemäß Art. 21 DSGVO widersprechen, sofern sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe ergeben, die gegen die Verarbeitung sprechen.

3.5 Rechtsgrundlagen

Nachfolgend erklären wir Ihnen, auf welche Rechtsgrundlagen wir uns bei der Verarbeitung Ihrer Daten jeweils stützen:

- **Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO)** – Wir verarbeiten Daten, die zur Durchführung Ihrer Buchung, Ihres Aufenthalts oder der Teilnahme an Events erforderlich sind, auf Grundlage des Vertrags mit Ihnen oder vorvertraglicher Maßnahmen, z. B. werden Ihre Zahlungsdaten verarbeitet, um Ihre Buchung abzuwickeln.
- **Erfüllung gesetzlicher Pflichten (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO)** – Wir verarbeiten Daten, um gesetzliche Vorgaben zu erfüllen, z. B. Erhebung von Meldedaten für Behörden, Aufbewahrung von Rechnungen nach dem Handelsgesetzbuch/der Abgabenordnung, Beantwortung von Ermittlungsanfragen.
- **Berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)** – Wir können Daten verarbeiten, soweit wir ein berechtigtes Interesse darlegen können, das Ihre Rechte nicht überwiegt, z. B. im Rahmen von Qualitätsmanagement, Werbung, Sicherheitsmaßnahmen, Inkasso oder Bonitätsprüfungen, Hausverbot.
- **Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO)** – Wir verarbeiten Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung, sofern diese erforderlich ist, z. B. bei der Veröffentlichung von Foto- oder Videoaufnahmen.

4. Speicherdauer

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten nur so lange, wie es für die Erfüllung der Zwecke, zu denen wir sie erhoben haben, erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen bestehen. Sobald die jeweiligen Verarbeitungszwecke entfallen, keine Aufbewahrungspflichten mehr bestehen und kein Ausnahmetatbestand des Art. 17 Absatz 3 DSGVO vorliegt, werden die Daten gelöscht oder anonymisiert.

Beispielhafte Aufbewahrungsfristen:

- Meldescheine: mind. 12 Monate (§ 30 Abs. 4 BMG)
- Handels- und Geschäftsbriefe: 6 Jahre (§ 257 Abs. 4 HGB / § 147 Abs. 3 AO)
- Buchungs- und Abrechnungsunterlagen (z. B. Rechnungen, Zahlungsbelege, Quittungen): nach den jeweils geltenden handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen
- Videoaufzeichnungen (ohne Vorfall): 72 Stunden

5. Empfängerkategorien und Datenübermittlung in Drittländer

5.1 Empfängerkategorien

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nur an Dritte weiter, soweit dies zur Erfüllung der vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten erforderlich ist oder auf Grundlage Ihrer Einwilligung bzw. unseres berechtigten Interesses erfolgt.

Zu den Empfängern Ihrer personenbezogenen Daten gehören insbesondere: IT-Dienstleister (Betrieb, Wartung und Support unserer IT-Systeme); Zahlungsdienstleister (Abwicklung von Zahlungen); Dienstleister für die Ausspielung von Marketingmaßnahmen (z. B. E-Mail Provider, Druckdienstleister/Lettershops); Konzernunternehmen für die Erbringung zentraler Dienstleistungen (z. B. Buchhaltung und Rechtsberatung); Franchisegeber und Kooperationspartner, soweit dies für die Abwicklung hotelbezogener Leistungen, Qualitätsmanagement, Gästebefragungen oder Bonusprogramme erforderlich ist; Rechtsanwälte, Steuerberater, Inkassodienstleister und Auskunftsteile (zur Durchsetzung und Abwehr von Rechtsansprüchen sowie zur Adressermittlung).

5.2 Datenübermittlung in Drittländer

Wir verarbeiten Ihre Daten grundsätzlich nur innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR). Soweit Daten an Stellen außerhalb der Europäischen Union (EU) oder des EWR übermittelt werden, erfolgt dies nur, wenn ein angemessenes Schutzniveau gewährleistet ist. Hierbei stützen wir uns auf die EU-Standardvertragsklauseln oder andere, von der Europäischen Kommission genehmigte Instrumente. Weitere Informationen stellen wir Ihnen gerne auf Nachfrage bereit.

6. Automatisierte Entscheidungsfindung

Eine automatisierte Entscheidungsfindung (einschließlich Profiling) findet nicht statt.

7. Quellen und Bereitstellung personenbezogener Daten

Wir erheben Ihre personenbezogenen Daten entweder direkt bei Ihnen (bei Direktbuchungen beim Hotel) oder erhalten diese von Dritten, wie Buchungsportalen, Franchisegebern, Reisebüros

oder sonstigen Kooperationspartnern. Diese Dritten handeln regelmäßig als eigenständige Verantwortliche im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO und übermitteln uns die für Ihre Buchung erforderlichen personenbezogenen Daten (z. B. Name, Kontaktdaten, Reisedaten, Zahlungsinformationen) auf Grundlage eigener Datenschutzbestimmungen.

Die Angabe personenbezogener Daten ist grundsätzlich freiwillig. Für bestimmte Leistungen, z. B. die Buchung oder Inanspruchnahme unserer Angebote, benötigen wir jedoch einige Pflichtinformationen. Wenn Sie diese Daten nicht bereitstellen, können wir die jeweilige Leistung leider nicht erbringen. Selbstverständlich informieren wir oder die Buchungsstelle Sie stets darüber, welche Angaben erforderlich sind.

8. Betroffenenrechte

Als von der oben aufgeführten Datenverarbeitung betroffene Person haben Sie nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen der DSGVO folgende Rechte:

- **Auskunft:** Sie können von uns eine Übersicht aller über Sie gespeicherten Daten, die Verarbeitungszwecke, die Empfänger und die geplante Speicherdauer erhalten (Art. 15 DSGVO). Wenn Sie Ihr Anliegen im Antrag konkretisieren, können wir gezielter und schneller auf Ihre Anfrage reagieren.
- **Berichtigung:** Sie können unvollständige oder fehlerhafte Daten berichtigen oder ergänzen lassen (Art. 16 DSGVO).
- **Löschung:** Sie können verlangen, dass wir Ihre Daten unter bestimmten Voraussetzungen löschen, z. B., wenn diese für den vorgesehenen Zweck nicht mehr benötigt werden oder wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen haben (Art. 17 DSGVO).
- **Einschränkung der Verarbeitung:** Sie können die Verarbeitung Ihrer Daten in bestimmten Fällen einschränken, etwa wenn Sie deren Richtigkeit bestreiten oder die Löschung noch geprüft wird (Art. 18 DSGVO).
- **Widerspruch:** Sie können der Verarbeitung Ihrer Daten, die auf Grundlage unserer berechtigten Interessen erfolgt, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, widersprechen (Art. 21 DSGVO).
- **Datenübertragbarkeit:** Sie können die Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem gängigen, maschinenlesbaren Format erhalten und bei Bedarf an andere Anbieter übermitteln lassen (Art. 20 DSGVO).
- **Widerruf von Einwilligungen:** Sie können eine zuvor erteilte Einwilligung jederzeit für die Zukunft widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO).
- **Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde:** Sie haben das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren. Zuständig für unser Hotel ist die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Alt-Moabit 59–61, 10555 Berlin, E-Mail: mailbox@datenschutz-berlin.de.

Sie können sich zur Geltendmachung Ihrer Rechte jederzeit an die unter Punkt 2 aufgeführten Kontaktdaten wenden. Bitte geben Sie im Rahmen Ihres Anliegens den Namen unseres Hotels an, damit Ihre Anfrage leichter zugeordnet werden kann.

9. Änderung dieser Datenschutzhinweise

Wir überprüfen diese Hinweise regelmäßig und passen sie bei Änderungen der Rechtslage oder unserer Verarbeitung an.

Letzte Aktualisierung: Mai 2026